

**Астана қаласы әкімдігінің «№4 қалалық емхана» ШЖҚ МКК қызметіндегі сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау нәтижелері туралы аналитикалық анықтама 2025–2026 жылдар**

Қазақстан Республикасының «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» Заңының 8-бабы 1.5-тармағы, Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі төрағасының 2016 жылғы 19 қазандағы №12 «Ішкі сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне талдау жүргізудің үлгілік қағидаларын бекіту туралы» бұйрығы, сондай-ақ Астана қаласы әкімдігінің «№4 қалалық емхана» ШЖҚ МКК директорының 2026 жылғы 23 сәуірдегі №85-ө бұйрығы негізінде Астана қаласы әкімдігінің «№4 қалалық емхана» ШЖҚ МКК қызметінде ішкі сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне талдау жүргізілді.

Талдаудың мақсаты - сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарын жасауға ықпал ететін себептер мен жағдайларды анықтау және зерделеу.

Ішкі талдаумен қамтылған кезең — 2025 жылғы 01 мамырдан 2026 жылғы 30 сәуірге дейін.

Талдау жүргізілген кезең - 2026 жылғы 04 мамырдан 2026 жылғы 17 маусымға дейін.

Ішкі сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін талдау мынадай бағыттар бойынша жүзеге асырылды:

- Кәсіпорын қызметін қозғайтын нормативтік құқықтық актілердегі сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтау;
- Кәсіпорынның ұйымдастырушылық-басқарушылық қызметіндегі сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтау.

**1-бағыт. Кәсіпорын қызметін қозғайтын нормативтік құқықтық актілердегі сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтау**

Осы бағыт бойынша талдау Астана қаласы әкімдігінің «№4 қалалық емхана» ШЖҚ МКК қызметін реттейтін нормативтік құқықтық актілерде, ішкі құжаттарда, регламенттерде және жергілікті актілерде сыбайлас жемқорлыққа ықпал ететін факторлардың бар немесе жоқ екенін анықтау мақсатында жүргізілді.

Талдау ықтимал сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің мынадай индикаторы бойынша жүргізілді:

- Кәсіпорынның құқықтық актілері мен ішкі құжаттарын Қазақстан Республикасының қолданыстағы нормативтік құқықтық актілерімен және денсаулық сақтау саласындағы қызметті реттейтін өзге де құжаттармен өзара байланыста зерделеу.

Талдау барысында Кәсіпорын қызметін қозғайтын нормативтік құқықтық актілер, сондай-ақ ішкі ұйымдастырушылық-өкімдік құжаттар, оның ішінде құрылымдық бөлімшелер туралы ережелер, лауазымдық нұсқаулықтар, бұйрықтар, регламенттер, стандартты операциялық рәсімдер және өзге де жергілікті құжаттар зерделенді.

Кәсіпорын қызметі Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына, оның ішінде Қазақстан Республикасының «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» кодексіне, Қазақстан Республикасының «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» заңына, сондай-ақ медициналық көмек көрсету, медициналық ұйымдардың жұмысын ұйымдастыру, кадрлық, қаржы-шаруашылық және әкімшілік қызмет мәселелерін реттейтін өзге де нормативтік құқықтық актілерге сәйкес жүзеге асырылады.

Кәсіпорын медициналық қызметті уәкілетті мемлекеттік орган берген 2022 жылғы 05 желтоқсандағы №22022956 медициналық қызметпен айналысуға арналған лицензия негізінде жүзеге асырады. Сонымен қатар, 2024 жылы сыртқы кешенді бағалау нәтижелері және аккредиттеу комиссиясының шешімі бойынша Кәсіпорынға үш жыл мерзімге жоғары санат берілді, бұл медициналық қызметтер көрсету саласындағы белгіленген талаптарға сәйкестікті растайды.

2026 жылға Кәсіпорында құрылымдық бөлімшелердің жұмысын, нысаналы көрсеткіштерге қол жеткізуді және көрсетілетін медициналық қызметтердің сапасын арттыруды қамтитын негізгі бағыттар бойынша даму жоспары әзірленіп, бекітілді. Бұл ретте келесі кезеңдерге арналған жоспарлау құжаттарын әзірлеу және өзектендіру кезінде

сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенсті дамытуға, сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің алдын алуға және ішкі процестердің ашықтығын арттыруға бағытталған жеке іс-шараларды көздеу ұсынылады.

Құрылымдық бөлімшелердің қызметін ұйымдастыру бекітілген бөлімдер туралы ережелер, қызметкерлердің лауазымдық нұсқаулықтары, ішкі регламенттер және стандартты операциялық рәсімдер негізінде жүзеге асырылады. Аталған құжаттар қызметкерлердің функционалдық міндеттерін, құқықтары мен жауапкершілігін, құрылымдық бөлімшелердің өзара іс-қимыл тәртібін айқындайды, сондай-ақ өкілеттіктерді ажыратуды және функциялардың қайталануын болдырмауды қамтамасыз етеді.

Талдау шеңберінде Кәсіпорынның ішкі нормативтік базасы жалпы Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес ұйымдастырылғаны анықталды. Ішкі құжаттар рәсімдердің ашықтығын қамтамасыз етуге, лауазымдық өкілеттіктердің айқындылығына, жұмыс процестерін регламенттеуге және қызметкерлер мен құрылымдық бөлімшелер арасында жауапкершілікті бөлуге бағытталған.

Жергілікті нормативтік құқықтық актілерді талдау барысында:

- медициналық ұйымдардың қызметін реттейтін нормативтік құқықтық актілер қаралды;
- Кәсіпорында қолданыстағы ішкі бұйрықтар, ережелер, регламенттер, нұсқаулықтар және өзге де құжаттар зерделенді;
- ішкі құжаттарда екіұшты түсіндіруге жол беретін, дискрециялық өкілеттіктерді негізсіз кеңейтетін, функциялардың қайталануына немесе рәсімдердің нақты регламенттелмеуіне алып келетін нормалардың бар-жоғы бағаланды;
- ішкі құжаттардың Қазақстан Республикасының қолданыстағы нормативтік құқықтық актілерімен өзара байланысы қаралды.

Талдау нәтижелері бойынша мыналар анықталды:

- Кәсіпорынның нормативтік құқықтық базасы Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес келеді;
- ішкі құжаттарда сыбайлас жемқорлық көріністеріне жағдай жасайтын ережелер жоқ;
- зметкерлердің лауазымдық міндеттері лауазымдық нұсқаулықтарда және ішкі регламенттерде айқындалған;
- ішкі құжаттардың құрылымы мен мазмұны өкілеттіктерді ажыратуды, рәсімдердің - ашықтығын және лауазымды тұлғалардың жауапкершілігін қамтамасыз етеді;
- ішкі нормативтік құжаттар өзекті күйде ұсталады және қажет болған жағдайда қайта қарауға жатады;
- субъективті қарау негізінде негізсіз шешім қабылдауға жол беретін нормалар анықталған жоқ.

Сонымен бірге, ішкі сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін талдау Кәсіпорында жүйелі негізде жүргізілетінін, сондай-ақ бұрын жүргізілген талдаулардың нәтижелерін ескере отырып, ішкі нормативтік базаны жетілдіру және Кәсіпорынның жергілікті құжаттарына сыбайлас жемқорлыққа қарсы тетіктерді енгізу бойынша жұмысты жалғастыру қажет.

Осы бағыт бойынша Кәсіпорын қызметін қозғайтын нормативтік құқықтық актілер мен ішкі құжаттарда сыбайлас жемқорлыққа ықпал ететін факторлардың белгілері анықталған жоқ.

#### **Ұсынымдар:**

- Кәсіпорынның ішкі нормативтік базасына жүйелі мониторинг жүргізуді және оны уақтылы өзектендіруді жалғастыру;
- жаңа ішкі құжаттарды әзірлеу кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы аспектілерді және құқықтық белгісіздікті болдырмау қажеттігін ескеру;
- құрылымдық бөлімшелер мен қызметкерлер арасында функциялардың қайталануына жол бермеу;
- лауазымдық өкілеттіктерді, құқықтар мен жауапкершілікті нақты ажыратуды қамтамасыз ету;
- жоспарлау және ішкі құжаттарда сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс бойынша іс-шараларды көздеу;
- жергілікті актілерді Қазақстан Республикасы заңнамасындағы өзгерістерге сәйкес келтіру

жұмысын жалғастыру.

## **2-бағыт. Кәсіпорынның ұйымдастырушылық-басқарушылық қызметіндегі сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтау**

Талдау мынадай бөлімдер бойынша жүргізілді:

- сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызметті ұйымдастыру;
- медициналық көмек көрсету процестерін талдау;
- мемлекеттік қызметтер көрсету қызметін талдау;
- персоналды басқару, оның ішінде сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ұшыраған лауазымдарды айқындау;
- мүдделер қақтығысын реттеу;
- дәрілік қамтамасыз ету қызметі.

### **Бөлім: Сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызметті ұйымдастыру**

Астана қаласы әкімдігінің «№4 қалалық емхана» ШЖҚ МКК қызметіндегі ішкі сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін талдау шеңберінде Кәсіпорында сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызметтің ұйымдастырылу жағдайына талдау жүргізілді.

Талдау ықтимал сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің мынадай индикаторлары бойынша жүргізілді:

- сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс мәселелері бойынша ішкі нормативтік базаның болуы және өзектілігі;
- сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарының алдын алу және профилактикасы бойынша жұмысты ұйымдастыру;
- сыбайлас жемқорлыққа қарсы мониторинг жүйесінің жұмыс істеуі;
- қызметкерлерді сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша ақпараттандыру, түсіндіру және оқыту;
- кері байланыс арналарының және ықтимал сыбайлас жемқорлық көріністері туралы хабарламаларды қарау тәртібінің болуы.

Кәсіпорында сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің алдын алуға, сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениетті қалыптастыруға, ішкі процестердің ашықтығын қамтамасыз етуге және Қазақстан Республикасының сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласындағы заңнамасының талаптарын сақтауға бағытталған сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс жүйесі жұмыс істейді.

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс-функцияны іске асыруға жауапты тұлға болып Кәсіпорын басшысының тиісті бұйрығымен тағайындалған комплаенс-офицер табылады. Комплаенс-офицердің қызметі ішкі нормативтік құжаттар негізінде, тәуелсіздік, объективтілік, құпиялылық және сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне қатысты мәселелерді қарау кезінде оның жұмысына араласуға жол бермеу қағидаттарын сақтай отырып жүзеге асырылады.

Кәсіпорындағы сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызмет бекітілген ішкі құжаттар негізінде ұйымдастырылған, оның ішінде:

- Сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандарт;
- комплаенс-қызмет туралы ереже;
- кәсіпорынның сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаты;
- сыбайлас жемқорлық көріністері анықталған кездегі іс-қимыл тәртібі туралы нұсқаулық;
- мүдделер қақтығысын басқару саясаты;
- корпоративтік әдеп және мінез-құлық кодексі;
- сыбайлас жемқорлық фактілері туралы хабарлау және оларды қарау туралы ереже;
- сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі іс-шаралар жоспары.

Талданып отырған кезеңде сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс мәселелері бойынша ішкі нормативтік база өзекті күйде ұсталды. Ішкі құжаттар сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің алдын алу тәртібін, өтініштерді қарауды, мүдделер қақтығысын реттеуді, әдеп нормаларын сақтауды және қызметкерлердің жауапкершілігін арттыруды регламенттеуге бағытталған.

2026 жылға сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі іс-шаралар жоспары бекітіліп, іске асырылуда. Ол профилактикалық, ақпараттық-түсіндіру және

ұйымдастырушылық іс-шараларды қамтиды. Жоспардың орындалуы құрылымдық бөлімшелердің басшылары мен жауапты тұлғалардың қатысуымен жүйелі негізде жүзеге асырылады. Мониторинг қорытындысы бойынша қажет болған жағдайда сыбайлас жемқорлыққа қарсы жұмыстың тиімділігін арттыруға бағытталған түзету шаралары енгізілуі мүмкін.

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатты іске асыру шеңберінде Кәсіпорында мынадай шаралар қамтамасыз етілген:

- әкімшілік, қабылдау және келушілер көп болатын өзге де аймақтарда бейнебақылау жүйесі жұмыс істейді;
- кәсіпорынның ресми интернет-ресурсында сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелеріне арналған бөлім жүргізіледі;
- нормативтік құжаттар, ақпараттық материалдар және өтініштерге арналған байланыс деректері орналастырылады;
- электрондық пошта және өзге де қолжетімді байланыс арналары арқылы өтініштер жіберу мүмкіндігі қамтамасыз етілген;
- қызметкерлер арасында жиналыстар, жұмыс чаттары, стендтер және ішкі ақпараттық ресурстар арқылы ақпараттық-түсіндіру жұмыстары жүргізіледі;
- құрылымдық бөлімшелердің басшыларына сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманы сақтау және сыбайлас жемқорлық көріністеріне жол бермеу жөніндегі ұсынымдар жеткізіледі.

2026 жылғы мамыр айында Кәсіпорын директорының бұйрығымен ішкі сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне талдау жүргізу жөніндегі жұмыс тобы құрылды. Талдау жауапты тұлғалар мен құрылымдық бөлімшелер басшыларының қатысуымен жүргізілді. Жұмыс барысында ішкі құжаттар, ұйымдастырушылық процестер, өтініштер, кадрлық мәселелер, мемлекеттік қызметтер, медициналық көмек көрсету және Кәсіпорын қызметінің өзге де бағыттары бойынша мәліметтер зерделенді.

Айта кету қажет, ішкі сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін талдау Кәсіпорында үшінші жыл қатарынан жүйелі негізде жүргізілуде. Бұл бұрын анықталған тәуекелдердің динамикасын қадағалауға, қабылданған шаралардың тиімділігін бағалауға, сондай-ақ қосымша назар аударуды және профилактикалық жұмысты талап ететін бағыттарды уақтылы айқындауға мүмкіндік береді.

Талданып отырған кезеңде қызметкерлердің сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениет деңгейін арттыру бойынша жұмыс жалғастырылды. Сыбайлас жемқорлыққа төзбеушілікті қалыптастыруға, әдеп нормаларын сақтауға, мүдделер қақтығысының алдын алуға, сондай-ақ қызметкерлердің лауазымдық міндеттерін орындау кезіндегі дербес жауапкершілігін арттыруға бағытталған түсіндіру іс-шаралары өткізілді.

Сондай-ақ сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс саласындағы жауапты тұлғалардың білімін жетілдіру жұмысы жалғастырылды. Кәсіпорын директоры мен комплаенс-офицер «ISO 37001 халықаралық стандартына сәйкес сыбайлас жемқорлыққа қарсы менеджмент және комплаенс» бағдарламасы бойынша оқудан өтті. Алынған білім құрылымдық бөлімшелерге әдістемелік сүйемелдеу көрсету, ішкі мониторинг жүргізу және сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің алдын алу кезінде практикалық қызметте қолданылады.

Талдау қорытындысы бойынша мыналар анықталды:

- Кәсіпорында сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс жүйесі жұмыс істейді;
- сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша ішкі құжаттар бекітілген және жұмыста қолданылады;
- сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің алдын алу бойынша жұмыс тұрақты негізде жүргізіледі;
- қызметкерлерді сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнама және әдепті мінез-құлық мәселелері бойынша ақпараттандыру қамтамасыз етілген;
- ықтимал сыбайлас жемқорлық көріністері туралы хабарламалар үшін кері байланыс арналары көзделген;
- осы бөлім бойынша сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманы бұзу фактілері анықталған жоқ.

Сонымен бірге, медициналық ұйым қызметінің ерекшелігін, халықпен,

жеткізушілермен, қызметкерлермен және мемлекеттік органдармен тұрақты өзара іс-қимылдың болуын ескере отырып, сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайтуға және ішкі процестердің ашықтығын арттыруға бағытталған профилактикалық жұмысты жалғастыру қажет.

#### **Талдау нәтижелері бойынша қорытынды:**

1) «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызметті ұйымдастыру» бөлімі бойынша сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманы бұзушылықтар анықталған жоқ.

2) Кәсіпорындағы сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс жүйесі тұрақты жұмыс істейді және сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің алдын алу, анықтау және азайту үшін негіз қамтамасыз етеді.

3) Анықталған ықтимал тәуекелдер сыни сипатта емес, алайда жүйелі профилактикалық жұмысты, қызметкерлердің сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениет деңгейін арттыруды және жекелеген ішкі рәсімдерді жетілдіруді талап етеді.

#### **Ұсынымдар:**

1. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі бекітілген іс-шаралар жоспарын іске асыруды жалғастыру.

2. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-шаралардың орындалуына одан әрі мониторинг жүргізуді қамтамасыз ету.

3. Медициналық, әкімшілік және көмекші персоналды қоса алғанда, қызметкерлердің барлық санаттары арасында оқыту және түсіндіру жұмыстарын жалғастыру.

4. Мүдделер қақтығысының ықтимал жағдайлары туралы ақпаратты жинау, есепке алу және талдау жұмысын күшейту.

5. Кәсіпорынның ресми интернет-ресурсындағы сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл бөліміндегі материалдарды тұрақты жаңартуды қамтамасыз ету.

6. Сыбайлас жемқорлыққа төзбеушілік мәдениетін және қызметтік әдеп нормаларын сақтауды қалыптастыру жұмысын жалғастыру.

7. Ішкі құжаттарды өзектендіру кезінде сыбайлас жемқорлық тәуекелдері мен даулы жағдайлар анықталған кездегі қызметкерлердің нақты іс-қимыл алгоритмдерін көздеу.

#### **Бөлім: Медициналық көмек көрсету процестерін талдау**

Астана қаласы әкімдігінің «№4 қалалық емхана» ШЖҚ МКК қызметіндегі ішкі сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін талдау шеңберінде 2025 жылғы 01 мамырдан 2026 жылғы 30 сәуірге дейінгі кезеңде медициналық көмек көрсету процестерінің ұйымдастырылуына талдау жүргізілді.

Осы бөлім бойынша талдаудың мақсаты — медициналық көмек көрсетуді ұйымдастыруға, пациенттерді маршруттауға, диагностикалық зерттеулерді тағайындауға, медициналық құжаттаманы жүргізуге, рецептілерді жазып беруге, уақытша еңбекке жарамсыздық сараптамасын жүргізуге, медициналық қызметтер көрсету стандарттарын сақтауға, сондай-ақ медициналық персоналдың әрекеттеріне бақылау жасауға байланысты ықтимал сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтау.

Бағалау ықтимал сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің мынадай индикаторлары бойынша жүргізілді:

- медициналық қызметтің Қазақстан Республикасының қолданыстағы тәртіптеріне, стандарттарына, клиникалық хаттамаларына және нормативтік құқықтық актілеріне сәйкестігі;
- ТМККК және МӘМС шеңберінде медициналық көмек көрсету кезіндегі талаптардың сақталуы;
- пациенттерді маршруттаудың және медициналық қызметтердің қолжетімділігінің ашықтығы;
- медициналық ақпараттық жүйелерде медициналық құжаттаманы жүргізу тәртібінің сақталуы;
- консультациялар, зертханалық және аспаптық зерттеулер тағайындаудың негізділігі; рецептілерді жазып беру және МАЖ/КМАЖ жүйелерінде дәрігерлік жазбаларды ресімдеу тәртібінің сақталуы;

- уақытша еңбекке жарамсыздық сараптамасын жүргізу тәртібінің сақталуы;
  - азаматтардың өтініштерінің, шағымдарының, бұқаралық ақпарат құралдары мен әлеуметтік желілердегі жарияланымдардың болуы және сипаты;
  - медициналық көмек көрсету сапасына ішкі және сыртқы бақылау нәтижелері;
  - пациенттермен өзара іс-қимыл кезінде медициналық әдеп пен деонтологияның сақталуы;
- қызметкерлердің медициналық көмек көрсетуге байланысты рұқсат беру, бақылау және ұйымдастыру рәсімдеріне қатысуы.

Талдау барысында Кәсіпорындағы медициналық қызмет жалпы Қазақстан Республикасының қолданыстағы нормативтік құқықтық актілеріне, медициналық көмек көрсетуді ұйымдастыру стандарттарына, диагностика мен емдеудің клиникалық хаттамаларына, сондай-ақ Кәсіпорынның ішкі регламенттеріне сәйкес ұйымдастырылғаны анықталды.

Медициналық көмек тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі және міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру жүйесі шеңберінде көрсетіледі. Пациенттерді қабылдау, консультацияларға жазу, диагностикалық зерттеулерге жолдау, медициналық құжаттаманы ресімдеу және өзге де процестер медициналық ақпараттық жүйелерді пайдалану арқылы жүзеге асырылады, бұл қызметкерлердің әрекеттерін тіркеуге, ашықтықты арттыруға және субъективті араласу тәуекелдерін төмендетуге ықпал етеді.

Құрылымдық бөлімшелердің жұмысы бекітілген ережелер, лауазымдық нұсқаулықтар, стандартты операциялық рәсімдер және ішкі бұйрықтар негізінде ұйымдастырылады. Медициналық көмек көрсету стандарттарының сақталуына, медициналық құжаттаманы дұрыс жүргізуге, пациенттерді маршруттауға және халықпен жұмысты ұйымдастыруға жауапкершілік құрылымдық бөлімшелердің басшылары мен жауапты лауазымды тұлғалар арасында бөлінген.

Талданып отырған кезеңде мынадай мәселелерге ерекше назар аударылды: диагностика мен емдеудің клиникалық хаттамаларының сақталуы;

- консультациялар, зертханалық және аспаптық зерттеулер тағайындаудың негізділігі;
- пациенттерді дұрыс маршруттау;
- медициналық көмекті уақтылы көрсету;
- медициналық құжаттарды дұрыс ресімдеу;
- рецептілерді жазып беру тәртібінің сақталуы;
- уақытша еңбекке жарамсыздық сараптамасын жүргізу тәртібінің сақталуы;
- медициналық персоналдың еңбек және орындаушылық тәртібін сақтауы;
- пациенттермен қарым-қатынаста медициналық әдеп нормаларын сақтау;
- азаматтардың өтініштеріне бақылау жасау және түзету шараларын қабылдау.

Медициналық құжаттама медициналық ақпараттық жүйелер арқылы жүргізіледі. Сонымен бірге, талдау медициналық құжаттаманы ресімдеу, мәліметтерді толық және уақтылы енгізу, дәрігерлік жазбаларды, жолдамаларды, рецептілерді және уақытша еңбекке жарамсыздық құжаттарын ресімдеу бөлігіндегі жекелеген бұзушылықтар сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің туындауына алғышарттар қалыптастыруы мүмкін екенін көрсетті. Осыған байланысты жауапты тұлғалар медициналық құжаттаманы жүргізу сапасына және белгіленген құжат айналымы тәртібінің сақталуына бақылауды жалғастыруы қажет.

Санитариялық-эпидемиологиялық режим, жеке қорғаныш құралдарымен қамтамасыз ету, медициналық бұйымдарды, жабдықтарды және дәрілік заттарды сақтау жағдайлары белгіленген талаптарға сәйкес ұйымдастырылған. Санитариялық нормалар мен қағидалардың сақталуын бақылауды жауапты тұлғалар және құрылымдық бөлімшелердің басшылары жүзеге асырады.

Медициналық қызметтердің сапасына ішкі бақылау тұрақты негізде жүргізіледі. Ішкі бақылау нәтижелері бойынша тиісті материалдар ресімделеді, анықталған ескертулер жауапты тұлғаларға жеткізіледі, түзету және профилактикалық шаралар қабылданады. Ұйымдастырушылық, тәртіптік немесе кәсіби сипаттағы бұзушылықтар анықталған жағдайда Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына және Кәсіпорынның ішкі актілеріне сәйкес ден қою шаралары қабылданады.

Медициналық көмек көрсету стандарттарының сақталуына және сапасын бақылауға

жауаптылар:

- құрылымдық бөлімшелердің меңгерушілері - бөлімшелердің жұмысын ұйымдастыру, клиникалық хаттамалардың сақталуы, құжаттаманың дұрыс жүргізілуі және бағынысты қызметкерлердің әрекеттеріне бақылау жасау үшін;
- медициналық қызметтердің сапасын бақылау жөніндегі директордың орынбасары - медициналық көмек көрсету сапасына мониторинг жүргізу, анықталған бұзушылықтарды талдау және түзету шараларын қабылдау үшін;
- емдеу-профилактикалық жұмыс жөніндегі директордың орынбасары - медициналық процестерді ұйымдастыру, пациенттерді маршруттау және медицина қызметкерлеріне әдістемелік сүйемелдеу көрсету үшін;
- бас мейіргер - санитариялық-эпидемиологиялық талаптардың сақталуы, мейіргерлік қызметті ұйымдастыру және орта және кіші медицина персоналының жұмысына бақылау жасау үшін.

Азаматтардың өтініштерін талдау олардың негізінен қабылдауды ұйымдастыру, медициналық қызметтердің қолжетімділігі, дәрілік қамтамасыз ету, консультация алу мерзімдері және пациенттермен коммуникация сапасы мәселелерімен байланысты екенін көрсетті. Өтініштер белгіленген тәртіппен қаралады, қарау нәтижелері бойынша анықталған кемшіліктерді жою және олардың қайталануын болдырмау жөнінде шаралар қабылданады.

Медициналық көмек көрсету кезінде тұрақты сыбайлас жемқорлық схемаларының бар екенін көрсететін фактілер талдау нәтижелері бойынша анықталған жоқ. Сонымен бірге, жекелеген ұйымдастырушылық, мінез-құлықтық және регламенттік бұзушылықтар, әсіресе пациенттерді маршруттау, диагностикалық зерттеулерді тағайындау, рецептілерді жазып беру, медициналық құжаттаманы ресімдеу, уақытша еңбекке жарамсыздық сараптамасын жүргізу және медициналық персоналдың пациенттермен өзара іс-қимылы мәселелерінде сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің туындауына жағдай жасауы мүмкін.

Тәртіптік практиканы талдау

Талданып отырған 2025–2026 жылдар кезеңінде Кәсіпорында 68 тәртіптік жаза тіркелген. Оның ішінде дәрігерлік персоналға қатысты - 41 жаза, орта медицина персоналына қатысты - 18 жаза, өзге персоналға қатысты - 9 жаза.

Тәртіптік жазалардың ең көп саны дәрігерлік персоналға тиесілі, бұл дәрігерлердің медициналық көмек көрсету, диагностикалық зерттеулерді тағайындау, медициналық құжаттаманы ресімдеу, рецептілерді жазып беру, уақытша еңбекке жарамсыздық сараптамасын жүргізу және пациенттерді маршруттау процестеріне тікелей қатысуымен байланысты.

Орта медицина персоналы бойынша 18 тәртіптік жаза тіркелген, оның ішінде:

- 2 жағдай - анықталған бұзушылық туралы жұмыс берушіге хабарламау;
- 5 жағдай - лауазымдық міндеттерді орындамау немесе тиісінше орындамау;
- 3 жағдай - пациенттермен өзара іс-қимыл кезінде әдеп және деонтология нормаларын бұзу;
- 1 жағдай - санитариялық-эпидемиологиялық нормаларды бұзу;
- 1 жағдай - медициналық құжаттаманы тиісінше ресімдемеу;
- 1 жағдай - медициналық ақпараттық жүйеде тиісті дәрігерлік жазбасыз рецептілерді ресімдеу;
- 5 жағдай - бір пациенттерді диагностикалық зерттеулерге тиісті негіздемесіз қайта жазу.

Дәрігерлік персонал бойынша 41 тәртіптік жаза тіркелген, оның ішінде:

- 2 жағдай - рецептілерді тиісінше жазып бермеуге байланысты бұзушылықтар;
- 19 жағдай - лауазымдық міндеттерді орындамау немесе тиісінше орындамау;
- 8 жағдай - уақытша еңбекке жарамсыздық сараптамасын жүргізудің белгіленген тәртібін бұзу;
- 1 жағдай - медициналық құжаттаманы дұрыс ресімдемеу;
- 11 жағдай - медициналық көмек көрсету тәртібі мен шарттарын бұзу.

Өзге персонал бойынша 9 тәртіптік жаза тіркелген, оның ішінде:

- 6 жағдай - лауазымдық міндеттерді орындамау немесе тиісінше орындамау;
- 2 жағдай - КМАЖ жүйесіндегі жазбаларды тиісінше ресімдемеу;
- 1 жағдай - еңбек тәртібін бұзу.

Тәртіптік практиканы талдау бұзушылықтардың негізгі бөлігі лауазымдық міндеттерді орындамауға немесе тиісінше орындамауға, медициналық құжаттаманы жүргізу тәртібін бұзуға, медициналық ақпараттық жүйелердегі белгіленген рәсімдерді сақтамауға, медициналық көмек көрсету тәртібін бұзуға, сондай-ақ жауапты тұлғалар тарапынан бақылаудың жеткіліксіздігіне байланысты екенін көрсетеді.

Бір пациенттерді диагностикалық зерттеулерге тиісті негіздемесіз қайта жазу, рецептілерді тиісінше жазып бермеу, МАЖ жүйесінде тиісті дәрігерлік жазбасыз рецептілерді ресімдеу, сондай-ақ уақытша еңбекке жарамсыздық сараптамасын жүргізу тәртібін бұзу ерекше назар аударуды талап етеді. Аталған фактілер белгіленген сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтың бар екенін көрсетпейді, алайда медициналық қызметтерді негізсіз көрсету, медициналық ақпаратты бұрмалау, пациенттердің медициналық көмекке тең қол жеткізу қағидаттарын бұзу және субъективті қарау негізінде шешім қабылдау тәуекелдерін туындатуы мүмкін.

Сондай-ақ әдептік сипаттағы бұзушылықтар, санитариялық-эпидемиологиялық талаптардың және еңбек тәртібінің бұзылуы анықталды. Бұл бұзушылықтар медициналық көмек көрсету сапасына, пациенттердің медициналық ұйымға сенім деңгейіне және ішкі орындаушылық тәртіптің жай-күйіне теріс әсер етеді.

Тәртіптік практиканы талдау нәтижелері бойынша осы бөлімде қасақана сыбайлас жемқорлық мінез-құлқының жүйелі белгілері, сондай-ақ лауазымдық өкілеттіктерді жеке мүддеде пайдалану фактілері анықталған жоқ. Сонымен бірге, анықталған бұзушылықтар ішкі бақылауды күшейту, қызметкерлер мен құрылымдық бөлімшелер басшыларының дербес жауапкершілігін арттыру, сондай-ақ қосымша профилактикалық, түсіндіру және оқыту жұмыстарын жүргізу қажеттігін көрсетеді.

Медициналық көмек көрсету процестеріндегі ықтимал сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне мыналар жатады:

- консультациялар мен диагностикалық зерттеулер тағайындаудың негізділігіне бақылаудың жеткіліксіздігі;
- пациенттерді диагностикалық зерттеулерге тиісті медициналық негіздемесіз қайта жазу; рецептілерді жазып беру және МАЖ/КМАЖ жүйелерінде дәрігерлік жазбаларды ресімдеу тәртібін бұзу;
- уақытша еңбекке жарамсыздық сараптамасын жүргізу тәртібін бұзу;
- медициналық ақпараттық жүйелерге мәліметтерді уақтылы немесе толық енгізбеу;
- медициналық құжаттаманы тиісінше ресімдемеу;
- медициналық көмек сапасына ішкі бақылауға формалды тәсіл;
- пациенттерді маршруттау мерзімдері мен тәртібін бұзу;
- ТМККК және МӘМС шеңберінде медициналық көмек алу мәселелері бойынша пациенттермен түсіндіру жұмысының жеткіліксіздігі;
- пациенттермен дұрыс қарым-қатынас жасамаудың жекелеген жағдайлары;
- жекелеген қызметкерлердің орындаушылық тәртібінің әлсіздігі;
- құрылымдық бөлімшелер басшылары тарапынан бағынысты персоналдың әрекеттеріне бақылаудың жеткіліксіздігі.

Ықтимал тәуекелдердің туындауының негізгі себептері:

- жекелеген құрылымдық бөлімшелер басшылары тарапынан бақылау деңгейінің жеткіліксіздігі;
- жекелеген ішкі регламенттерді орындауға формалды тәсіл;
- орындаушылық тәртіптің жеткіліксіздігі;
- медициналық құжаттаманы жүргізу талаптарының толық сақталмауы;
- МАЖ/КМАЖ жүйелеріндегі жазбаларды тиісінше ресімдемеу;
- диагностикалық зерттеулерді тағайындау мен жолдаудың негізділігіне бақылаудың жеткіліксіздігі;
- рецептілерді жазып беру және уақытша еңбекке жарамсыздық сараптамасын жүргізу тәртібінің бұзылуы;
- пациенттермен коммуникация деңгейінің жеткіліксіздігі;
- қызметкерлерді медициналық әдеп, құжат айналымы, медициналық көмек көрсету

стандарттары және сыбайлас жемқорлыққа қарсы мінез-құлық мәселелері бойынша қосымша оқыту қажеттілігі.

### **Қорытындылар:**

Кәсіпорында медициналық көмек қолданыстағы нормативтік құқықтық актілерге, стандарттарға және клиникалық хаттамаларға сәйкес көрсетіледі.

Медициналық көмек көрсету процестері жалпы ұйымдастырылған, ішкі бақылау жүзеге асырылады, азаматтардың өтініштері белгіленген тәртіппен қаралады.

Медициналық көмек көрсету процестерінде жүйелі сыбайлас жемқорлық тәуекелдері, тұрақты сыбайлас жемқорлық схемалары және қасақана сыбайлас жемқорлық мінез-құлқының белгілері анықталған жоқ.

Сонымен бірге, тәртіптік практиканы талдау тиісті бақылау болмаған жағдайда сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің туындауына алғышарттар жасауы мүмкін ұйымдастырушылық, регламенттік, орындаушылық және мінез-құлықтық бұзушылықтардың бар екенін көрсетті.

Ең маңызды тәуекел аймақтары: диагностикалық зерттеулерді тағайындаудың негізділігі, рецептілерді жазып беру тәртібі, МАЖ/КМАЖ жүйелерінде медициналық құжаттаманы ресімдеу, уақытша еңбекке жарамсыздық сараптамасын жүргізу, медициналық көмек көрсету тәртібі мен шарттарын сақтау, сондай-ақ құрылымдық бөлімшелер басшылары тарапынан бақылау.

### **Ұсынымдар:**

Клиникалық хаттамалардың, медициналық көмек көрсету стандарттарының және ішкі регламенттердің сақталуына бақылауды күшейту.

Консультациялар, зертханалық және аспаптық зерттеулер тағайындаудың негізділігіне тұрақты бақылауды қамтамасыз ету.

Бір пациенттерді медициналық көрсетілімдерсіз негізсіз қайта жолдау мүмкіндігін болдырмай, диагностикалық зерттеулерге қайта жазуға бақылауды күшейту.

Рецептілерді жазып беруге, МАЖ/КМАЖ жүйелерінде дәрігерлік жазбаларды ресімдеуге және уақытша еңбекке жарамсыздық сараптамасын жүргізу тәртібінің сақталуына тұрақты мониторингті қамтамасыз ету.

Медициналық ақпараттық жүйелерде медициналық құжаттаманы дұрыс, толық және уақтылы жүргізуге бақылауды күшейту.

Азаматтардың өтініштеріне, шағымдарына және әлеуметтік желілердегі жарияланымдарға олардың туындау себептерін кейіннен талдай отырып мониторинг жүргізуді жалғастыру.

Қайталанатын бұзушылықтарды анықтау және профилактикалық шаралар қабылдау үшін азаматтардың өтініштері мен тәртіптік практиканы тоқсан сайын талдау.

Медицина қызметкерлерін медициналық әдеп, деонтология, пациенттермен қарым-қатынас стандарттары, медициналық құжаттаманы жүргізу және сыбайлас жемқорлыққа қарсы мінез-құлық мәселелері бойынша оқытуды ұйымдастыру.

Құрылымдық бөлімшелер менгерушілерінің бағынысты қызметкерлердің жұмысын бақылау бойынша дербес жауапкершілігін күшейту.

Еңбек, орындаушылық және кәсіби тәртіп бұзушылықтары анықталған кезде тәртіптік ықпал ету шараларын уақтылы қолдануды қамтамасыз ету.

ТМККК және МӘМС шеңберінде пациенттерді маршруттаудың және медициналық қызметтердің қолжетімділігінің ашықтығын арттыру бойынша жұмысты жалғастыру.

Тәртіптік практика нәтижелерін медициналық көмек көрсету процестеріндегі сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін бағалау кезіндегі негізгі индикаторлардың бірі ретінде қарау.

Медициналық көмек көрсету процестерін талдау нәтижелерін Кәсіпорынның сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің алдын алу және сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс жүйесіне енгізу.

### **Бөлім: Мемлекеттік қызметтер көрсету қызметін талдау**

Астана қаласы әкімдігінің «№4 қалалық емхана» ШЖҚ МКК қызметіндегі ішкі

сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін талдау шеңберінде 2025 жылғы 01 мамырдан 2026 жылғы 30 сәуірге дейінгі талданып отырған кезеңде тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі және міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру жүйесі шеңберінде мемлекеттік қызметтер көрсетуге байланысты процестерге бағалау жүргізілді.

Осы бөлім бойынша талдаудың мақсаты — мемлекеттік қызметтер көрсету, оларды көрсету мерзімдерін сақтау, пациенттерді маршруттау, медициналық құжаттаманы жүргізу, халықты ақпараттандыру, сондай-ақ азаматтардың өтініштерін қарау кезінде ықтимал сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтау.

Талдау ықтимал сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің мынадай индикаторлары бойынша жүргізілді:

- мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін регламенттейтін нормативтік құқықтық актілердің болуы және өзектілігі;
- мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдері мен тәртібінің сақталуы;
- пациенттерді маршруттаудың ашықтығы;
- халық үшін медициналық қызметтерді алу тәртібі туралы ақпараттың қолжетімділігі;
- МАЖ/КМАЖ жүйелерінде медициналық құжаттаманы жүргізу тәртібінің сақталуы;
- мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша өтініштердің, шағымдардың және өзге де сигналдардың болуы;
- белгіленген тәртіптен тыс қызмет көрсету немесе жекелеген тұлғаларға негізсіз артықшылық беру фактілерінің болуы;
- мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына ішкі бақылаудың тиімділігі.

Талдау барысында Кәсіпорында мемлекеттік қызметтер денсаулық сақтау саласында қолданылатын бекітілген стандарттар, қағидалар және регламенттер негізінде көрсетілетіні анықталды. Кәсіпорында медициналық қызметтер көрсету тәртібін, пациенттерді маршруттауды, медициналық құжаттаманы жүргізуді, сондай-ақ ТМККК және МӘМС шеңберінде қызмет көрсетуді реттейтін қажетті нормативтік база бар.

Медицина қызметкерлері мен жауапты лауазымды тұлғалар қолданыстағы нормативтік құқықтық актілердің және ішкі құжаттардың талаптарымен таныстырылған. Ішкі нұсқаулықтар мен регламенттер жұмыста қолданылады және жауапты қызметкерлерге электрондық түрде қолжетімді.

Мемлекеттік қызметтер қолданыстағы регламенттерде көзделген белгіленген мерзімдерде көрсетіледі. Мамандарды қабылдау кестелері бекітіледі және тіркеу орны, ақпараттық стендтер және Кәсіпорынның ресми интернет-ресурсы арқылы халыққа жеткізіледі. Талдау барысында мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің жаппай бұзылуы немесе пациенттерді қабылдау тәртібінің жүйелі бұзылуы анықталған жоқ.

Сонымен бірге, жекелеген мамандардың жоғары жүктемесіне, консультация күту мерзімдеріне және қабылдауды ұйымдастыру мәселелеріне байланысты жеке өтініштер байқалады. Аталған жағдайлар негізінен кадрлық жүктеме және пациенттер легінің көптігімен байланысты, алайда жауапты лауазымды тұлғалар тарапынан тұрақты бақылауды талап етеді, өйткені жеткіліксіз регламенттелген жағдайда халық тарапынан шағымдар мен сенімсіздікке алғышарттар тудыруы мүмкін.

Пациенттерді алғашқы жүгінуден бастап мамандандырылған медициналық көмек алғанға дейін маршруттау белгіленген тәртіптерге сәйкес жүзеге асырылады. Консультацияларға, диагностикалық зерттеулерге және өзге де медициналық қызметтерге жолдамалар медициналық ақпараттық жүйелерде тіркеледі. Талдау нәтижелері бойынша белгіленген маршруттауды айналып өтіп, ақылы немесе заңды негіздерсіз басым тәртіппен қызмет көрсету фактілері анықталған жоқ.

Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін құжаттау МАЖ арқылы жүзеге асырылады. Ақпараттық жүйелердегі жазбалар медициналық көмек көрсету кезеңдерін, қызметкерлердің әрекеттерін және пациенттің маршрут бойынша қозғалысын тіркеуге мүмкіндік береді. Сонымен бірге, талдау шеңберінде нысандарды толық толтырмаудың, деректерді уақтылы енгізбеудің немесе медициналық құжаттамадағы техникалық қателіктердің жекелеген жағдайлары кейінгі бақылауды қиындатумен, жекелеген әрекеттердің ашық болмауымен және субъективті шешім қабылдау мүмкіндігімен

сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін талдау шеңберінде 2025 жылғы 01 мамырдан 2026 жылғы 30 сәуірге дейінгі талданып отырған кезеңде тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі және міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру жүйесі шеңберінде мемлекеттік қызметтер көрсетуге байланысты процестерге бағалау жүргізілді.

Осы бөлім бойынша талдаудың мақсаты — мемлекеттік қызметтер көрсету, оларды көрсету мерзімдерін сақтау, пациенттерді маршруттау, медициналық құжаттаманы жүргізу, халықты ақпараттандыру, сондай-ақ азаматтардың өтініштерін қарау кезінде ықтимал сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтау.

Талдау ықтимал сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің мынадай индикаторлары бойынша жүргізілді:

- мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін регламенттейтін нормативтік құқықтық актілердің болуы және өзектілігі;
- мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдері мен тәртібінің сақталуы;
- пациенттерді маршруттаудың ашықтығы;
- халық үшін медициналық қызметтерді алу тәртібі туралы ақпараттың қолжетімділігі;
- МАЖ/КМАЖ жүйелерінде медициналық құжаттаманы жүргізу тәртібінің сақталуы;
- мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша өтініштердің, шағымдардың және өзге де сигналдардың болуы;
- белгіленген тәртіптен тыс қызмет көрсету немесе жекелеген тұлғаларға негізсіз артықшылық беру фактілерінің болуы;
- мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына ішкі бақылаудың тиімділігі.

Талдау барысында Кәсіпорында мемлекеттік қызметтер денсаулық сақтау саласында қолданылатын бекітілген стандарттар, қағидалар және регламенттер негізінде көрсетілетіні анықталды. Кәсіпорында медициналық қызметтер көрсету тәртібін, пациенттерді маршруттауды, медициналық құжаттаманы жүргізуді, сондай-ақ ТМККК және МӘМС шеңберінде қызмет көрсетуді реттейтін қажетті нормативтік база бар.

Медицина қызметкерлері мен жауапты лауазымды тұлғалар қолданыстағы нормативтік құқықтық актілердің және ішкі құжаттардың талаптарымен таныстырылған. Ішкі нұсқаулықтар мен регламенттер жұмыста қолданылады және жауапты қызметкерлерге электрондық түрде қолжетімді.

Мемлекеттік қызметтер қолданыстағы регламенттерде көзделген белгіленген мерзімдерде көрсетіледі. Мамандарды қабылдау кестелері бекітіледі және тіркеу орны, ақпараттық стендтер және Кәсіпорынның ресми интернет-ресурсы арқылы халыққа жеткізіледі. Талдау барысында мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің жаппай бұзылуы немесе пациенттерді қабылдау тәртібінің жүйелі бұзылуы анықталған жоқ.

Сонымен бірге, жекелеген мамандардың жоғары жүктемесіне, консультация күту мерзімдеріне және қабылдауды ұйымдастыру мәселелеріне байланысты жеке өтініштер байқалады. Аталған жағдайлар негізінен кадрлық жүктеме және пациенттер легінің көптігімен байланысты, алайда жауапты лауазымды тұлғалар тарапынан тұрақты бақылауды талап етеді, өйткені жеткіліксіз регламенттелген жағдайда халық тарапынан шағымдар мен сенімсіздікке алғышарттар тудыруы мүмкін.

Пациенттерді алғашқы жүгінуден бастап мамандандырылған медициналық көмек алғанға дейін маршруттау белгіленген тәртіптерге сәйкес жүзеге асырылады. Консультацияларға, диагностикалық зерттеулерге және өзге де медициналық қызметтерге жолдамалар медициналық ақпараттық жүйелерде тіркеледі. Талдау нәтижелері бойынша белгіленген маршруттауды айналып өтіп, ақылы немесе заңды негіздерсіз басым тәртіппен қызмет көрсету фактілері анықталған жоқ.

Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін құжаттау МАЖ арқылы жүзеге асырылады. Ақпараттық жүйелердегі жазбалар медициналық көмек көрсету кезеңдерін, қызметкерлердің әрекеттерін және пациенттің маршрут бойынша қозғалысын тіркеуге мүмкіндік береді. Сонымен бірге, талдау шеңберінде нысандарды толық толтырмаудың, деректерді уақтылы енгізбеудің немесе медициналық құжаттамадағы техникалық қателіктердің жекелеген жағдайлары кейінгі бақылауды қиындатумен, жекелеген әрекеттердің ашық болмауымен және субъективті шешім қабылдау мүмкіндігімен

байланысты сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің туындауына алғышарттар жасауы мүмкін екені анықталды.

Кәсіпорында азаматтар үшін кері байланыс арналары қамтамасыз етілген. Өтініштер мен шағымдар беру тәртібі туралы ақпарат қолжетімді ақпараттық ресурстарда орналастырылады. Азаматтардың өтініштері заңнамада белгіленген тәртіппен қаралады, қарау нәтижелері бойынша жазбаша жауаптар беріледі және анықталған кемшіліктерді жою шаралары қабылданады.

2025–2026 жылдар кезеңіндегі азаматтардың өтініштерін талдау өтініштердің негізінен қабылдауды ұйымдастыру, медициналық қызметтердің қолжетімділігі, консультация алу мерзімдері, дәрілік қамтамасыз ету, пациенттермен коммуникация сапасы және ТМҚКК мен МӘМС шеңберінде қызметтерді алу тәртібі мәселелерімен байланысты екенін көрсетті. Өтініштерді қарау нәтижелері бойынша сыбайлас жемқорлық сипатындағы фактілер расталған жоқ.

Жекелеген жағдайларда пациенттермен коммуникацияның жеткіліксіздігіне, дұрыс қарым-қатынас жасамауға, қызметтерді алу тәртібін түсіндіруге формалды тәсілге, сондай-ақ медициналық ақпараттық жүйелерге мәліметтерді толық немесе уақтылы енгізбеуге байланысты ескертулер анықталды. Анықталған фактілер бойынша жауапты тұлғалар түсіндіру жұмыстарын жүргізу, қызметтік тексерулер өткізу, ал негіздер болған жағдайда тәртіптік ықпал ету шараларын қолдану түрінде ден қою шараларын қабылдады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы мен бақылауына жауаптылар:

- емдеу-профилактикалық жұмыс жөніндегі директордың орынбасары — медициналық көмек көрсету процестерін және пациенттерді маршруттауды ұйымдастыруға жалпы бақылау үшін;
- медициналық қызметтердің сапасын бақылау жөніндегі директордың орынбасары - көрсетілетін қызметтердің белгіленген стандарттарға сәйкестігі, өтініштерді талдау және ішкі бақылауды ұйымдастыру үшін;
- құрылымдық бөлімшелердің меңгерушілері - қызмет көрсету тәртібін сақтау, медициналық құжаттаманы жүргізу және пациенттерді маршруттауға бақылау жасау үшін;
- бас мейіргер - мейіргерлік көмек стандарттарының, санитариялық-эпидемиологиялық талаптардың сақталуына және орта медицина персоналы жұмысының сапасына бақылау жасау үшін.

Талдау нәтижелері бойынша Кәсіпорында мемлекеттік қызметтер көрсету жүйесі жалпы нормативтік талаптарға сәйкес ұйымдастырылғаны анықталды. Сыбайлас жемқорлық көріністерінің немесе тұрақты сыбайлас жемқорлық схемаларының бар екенін көрсететін жүйелі бұзушылықтар анықталған жоқ.

Сонымен бірге, медициналық құжаттаманы толық жүргізбеуге, жекелеген мамандардың жоғары жүктемесіне, пациенттерге қызмет алу тәртібін жеткіліксіз түсіндіруге және дұрыс емес коммуникацияның жекелеген жағдайларына байланысты ұйымдастырушылық және мінез-құлықтық кемшіліктер тиісті бақылау болмаған жағдайда сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің туындауына алғышарттар жасауы мүмкін.

Осы бөлім бойынша ықтимал сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне мыналар жатады:

- МАЖ/КМАЖ жүйелеріне мәліметтерді уақтылы немесе толық енгізбеу;
- пациенттерді маршруттаудың сақталуына бақылаудың жеткіліксіздігі;
- қабылдауға немесе диагностикалық зерттеулерге жазу кезінде субъективті тәсіл мүмкіндігі;
- пациенттерді мемлекеттік қызметтерді алу тәртібі туралы жеткіліксіз ақпараттандыру;
- жекелеген өтініштерді қарауға формалды тәсіл;
- қызмет көрсету мерзімдеріне бақылаудың жеткіліксіздігі;
- пациенттермен коммуникация стандарттарын бұзу.

#### **Қорытындылар:**

Кәсіпорында мемлекеттік қызметтер қолданыстағы нормативтік құқықтық актілерге, стандарттарға және ішкі регламенттерге сәйкес көрсетіледі.

Мемлекеттік қызметтерді белгіленген тәртіптен тыс көрсету, жекелеген пациенттерге негізсіз артықшылықтар беру немесе сыбайлас жемқорлық сипатындағы расталған фактілер анықталған жоқ.

Мемлекеттік қызметтер көрсетуге ішкі бақылау жүйесі жұмыс істейді, азаматтардың өтініштері белгіленген тәртіппен қаралады.

Сонымен бірге, одан әрі бақылауды, профилактикалық жұмысты және қызметкерлердің жауапкершілігін арттыруды талап ететін жекелеген ұйымдастырушылық және регламенттік кемшіліктер бар.

#### **Ұсынымдар:**

Мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде пациенттерді маршруттаудың сақталуына бақылауды күшейту.

Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдері мен медициналық көмектің қолжетімділігіне тұрақты мониторингті қамтамасыз ету.

МАЖ/КМАЖ жүйелеріне мәліметтерді дұрыс, толық және уақтылы енгізуге бақылауды күшейту.

Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша медициналық ақпараттық жүйелердегі жазбаларға іріктемелі тексерулер жүргізу.

Пациенттер үшін мемлекеттік қызметтерді алу тәртібі, көрсету мерзімдері және өтініш беру тетіктері туралы қысқаша жадынамалар әзірлеп, орналастыру.

Қызметкерлер арасында әдеп, пациенттермен қарым-қатынас стандарттары және сыбайлас жемқорлық көріністеріне жол бермеу мәселелері бойынша түсіндіру жұмыстарын жалғастыру.

Азаматтардың өтініштерін сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтау және алдын алу құралдарының бірі ретінде тұрақты талдау.

Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша қайталанатын өтініштерді директордың орынбасарлары мен құрылымдық бөлімшелер меңгерушілері деңгейінде қарау.

Бөлімше басшыларының мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін сақтау және пациенттермен коммуникация сапасы үшін дербес жауапкершілігін қамтамасыз ету.

Мемлекеттік қызметтерді талдау нәтижелерін Кәсіпорынның жалпы сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс жүйесіне енгізу.

#### **Бөлім: Персоналды басқару, оның ішінде сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ұшыраған лауазымдарды айқындау бөлігінде**

Астана қаласы әкімдігінің «№4 қалалық емхана» ШЖҚ МКК қызметіндегі ішкі сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін талдау шеңберінде 2025 жылғы 01 мамырдан 2026 жылғы 30 сәуірге дейінгі кезеңде персоналды басқару процестеріне талдау жүргізілді.

Талдаудың мақсаты - қызметкерлерді қабылдау, ауыстыру және жұмыстан босату, функционалдық міндеттерді бөлу, кадрлық құжаттаманы жүргізу, жұмыс уақытын есепке алу табелін жүргізу, тәртіптік шараларды қолдану, біліктілік комиссиясының қызметі, мүдделер қақтығысын реттеу, сондай-ақ жалақы, үстемақы, сыйақы және өзге де төлемдерді есептеу кезінде ықтимал сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтау.

Талдау мынадай индикаторлар бойынша жүргізілді:

- кадрлық шешімдер қабылдау кезінде еңбек заңнамасы талаптарының сақталуы;
- кадрлық құжаттаманың толық және тиісінше ресімделуі;
- лауазымдық нұсқаулықтардың нақты орындалатын міндеттерге сәйкестігі;
- қызметкерлерді қабылдау, ауыстыру, жұмыстан босату және бағалау рәсімдерінің ашықтығы;
- жұмыс уақытын есепке алу табелін жүргізу тәртібінің сақталуы;
- тәртіптік жазаларды қолданудың негізділігі;
- жалған жұмысқа орналастыру белгілерінің болуы немесе болмауы;
- жекелеген қызметкерлерге негізсіз артықшылықтар беру фактілерінің болуы немесе болмауы;
- персоналды қабылдау кезіндегі біліктілік комиссиясының қызметі;
- сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ұшыраған лауазымдарды анықтау;
- мүдделер қақтығысының алдын алу және реттеу;
- жалақы және өзге де ақшалай төлемдерді есептеудің ашықтығы.

Кәсіпорындағы кадрлық жұмыс Қазақстан Республикасының Еңбек кодексі,

Қазақстан Республикасының «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» заңы, ішкі еңбек тәртібі қағидалары, құрылымдық бөлімшелер туралы ережелер, лауазымдық нұсқаулықтар, басшының бұйрықтары және өзге де ішкі құжаттар негізінде жүзеге асырылады.

Талдау барысында еңбек шарттары, қызметкерлерді қабылдау, ауыстыру және жұмыстан босату туралы бұйрықтар, жұмыс уақытын есепке алу табельдері, лауазымдық нұсқаулықтар, тәртіптік практика материалдары, біліктілік комиссиясының құжаттары, функционалдық міндеттерді бөлу туралы мәліметтер, сондай-ақ ықтимал мүдделер қақтығысы мәселелері бойынша материалдар зерделенді.

Талдау нәтижелері бойынша кадрлық шешімдер жалпы белгіленген тәртіппен ресімделетіні анықталды. Қызметкерлерді қабылдау, ауыстыру және жұмыстан босату тиісті бұйрықтар, еңбек шарттары және өзге де кадрлық құжаттар негізінде жүзеге асырылады. Қызметкерлердің лауазымдық міндеттері лауазымдық нұсқаулықтарда бекітілген, бұл өкілеттіктерді, міндеттерді және жауапкершілікті ажыратуды қамтамасыз етеді.

Сонымен бірге, персоналды басқару тұрақты ішкі бақылауды талап ететін бағыттарға жатады, өйткені кадрлық шешімдер субъективті тәсіл, мүдделер қақтығысы, негізсіз артықшылықтар беру, жұмыс уақытын есепке алу табелін формалды жүргізу, нақты орындалатын еңбек функцияларын жеткіліксіз құжаттық растау, сондай-ақ кандидаттарды қабылдау және бағалаудың жекелеген рәсімдерінің ашық болмауы тәуекелдерімен байланысты болуы мүмкін.

Кәсіпорын қызметінің ерекшелігін ескере отырып, сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ұшыраған лауазымдарға басқарушылық, кадрлық, қаржылық, әкімшілік-шаруашылық, ұйымдастырушылық және бақылау шешімдерін қабылдаумен, сондай-ақ жүктемені, ынталандыру төлемдерін, сыйақыларды бөлуге және персоналдың жұмысын бағалауға ықпал етумен байланысты лауазымдар жатады.

Мұндай лауазымдарға мыналар жатады:

- Кәсіпорын директоры;
- директордың орынбасарлары;
- құрылымдық бөлімшелердің басшылары;
- бөлімше меңгерушілері;
- адам ресурстарын басқару бөлімінің басшысы және қызметкерлері;
- персоналды іріктеу, қабылдау және ауыстыруға қатысатын қызметкерлер;
- біліктілік комиссиясының мүшелері;
- жұмыс уақытын есепке алу табелін жүргізуге қатысатын қызметкерлер;
- еңбекақы, үстемақы, сыйақы және ынталандыру төлемдері бойынша құжаттарды дайындауға қатысатын қызметкерлер;
- тәртіптік жазаларды қолдануға және лауазымдық міндеттердің орындалуын бағалауға қатысатын лауазымды тұлғалар;
- ішкі бақылауға, медициналық қызметтердің сапасына және азаматтардың өтініштерін қарауға жауапты қызметкерлер;
- жалақы және өзге де төлемдерді есептеуге қатысатын бухгалтерлік қызмет қызметкерлері;
- материалдық құндылықтарға, дәрілік заттарға, медициналық құжаттамаға және ақпараттық жүйелерге қол жеткізе алатын қызметкерлер.

Персоналды басқару саласындағы негізгі ықтимал сыбайлас жемқорлық тәуекелдері:

- Жеке мүдделілік болған кезде кадрлық шешімдер қабылдау;
- Туыстық, жеке немесе өзге де байланыстар болған кезде ықтимал мүдделер қақтығысын тиісінше бағаламай жұмысқа орналастыру;
- Лауазымдық міндеттерді іс жүзінде орындамайтын қызметкерлердің болуы;
- Жұмыс уақытын есепке алу табелін формалды жүргізу;
- Жекелеген қызметкерлерге негізсіз артықшылықтар беру;
- Жүктемені, сыйақыларды, үстемақыларды және өзге де төлемдерді бөлу кезіндегі ашықтықтың жеткіліксіздігі;
- Лауазымдық нұсқаулықтарды уақтылы жаңартпау;
- Лауазымдық міндеттердің нақты орындалуына бақылаудың жеткіліксіздігі;

- Тәртіптік ықпал ету шараларын қолдану кезінде субъективті тәсіл;
- Біліктілік комиссиясының шешімдерін жеткіліксіз құжаттау;
- Мүдделер қақтығысының болуы немесе туындау мүмкіндігі туралы уақтылы хабарламау.

Талданып отырған кезеңде қызметкерлердің лауазымдық міндеттерді орындауын құжаттық растау, жұмыс уақытын есепке алу табельдерін дұрыс жүргізу, лауазымдық нұсқаулықтардың нақты орындалатын функцияларға сәйкестігі, кадрлық шешімдер қабылдау тәртібінің сақталуы, сондай-ақ ықтимал мүдделер қақтығысы белгілерін анықтау мәселелеріне ерекше назар аударылды.

Талдау нәтижелері бойынша жалған жұмысқа орналастыру, еңбекақы төлеу қорын негізсіз пайдалану, сондай-ақ кадрлық шешімдер қабылдау кезінде өкілеттіктерді жүйелі түрде теріс пайдалану белгілері анықталған жоқ.

Жақын туыстар, жұбайлар немесе жекжаттар кадрлық шешім қабылдайтын лауазымды тұлғалардың тікелей бағынысында болуынан көрінетін тікелей мүдделер қақтығысы фактілері талдау нәтижелері бойынша анықталған жоқ. Сонымен бірге, бұл бағыт тұрақты мониторингті талап етеді, өйткені мүдделер қақтығысы тек тікелей бағыныстылық кезінде ғана емес, сондай-ақ қызметкердің немесе лауазымды тұлғаның өзімен байланысты тұлғалардың мүдделерін қозғайтын шешімдер қабылдауға қатысуы кезінде де туындауы мүмкін.

Кәсіпорынның шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық кәсіпорын ретіндегі құқықтық мәртебесін ескере отырып, басқарушылық, әкімшілік-шаруашылық, кадрлық, қаржылық және бақылау функцияларын жүзеге асыратын лауазымды тұлғалар сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнама талаптарын сақтауға, мүдделер қақтығысына, жеке мүдделілік болған кезде шешім қабылдауға және жекелеген тұлғаларға негізсіз артықшылықтар беруге жол бермеуге міндетті.

Персоналды қабылдау жөніндегі біліктілік комиссиясының жұмысы Талдау барысында персоналды қабылдау жөніндегі біліктілік комиссиясының қызметі зерделенді. Комиссия өз қызметін жүзеге асыратыны, бұл ретте оның жұмысының ашықтығын арттыру бойынша алдыңғы ішкі талдау ұсынымдары ішінара іске асырылғаны анықталды.

Оң нәтижелерге біліктілік комиссиясы туралы бекітілген ереженің болуы, жұмысқа қабылдау кезінде дербес деректерді өңдеуге келісімдердің алынуы, құрылымдық бөлімшелер туралы ережелер мен лауазымдық нұсқаулықтардың өзектендірілуі, сондай-ақ қабылдау рәсімін құжаттық сүйемелдеудің жекелеген элементтерінің енгізілуі жатады. Сонымен бірге, ұйымдастырушылық және регламенттік сипаттағы жекелеген кемшіліктер сақталуда:

- комиссия отырыстарына байланысты құжаттама барлық жағдайда толық көлемде жүргізілмейді;
- отырыс хаттамалары барлық жағдайда жасалмайды немесе формалды сипатта болады;
- кандидаттарды бағалаудың нақты нәтижелері әрдайым көрсетілмейді;
- жекелеген жағдайларда кандидат таңдаудың жазбаша негіздемесі жоқ;
- әңгімелесу, тестілеу немесе өзге де бағалау нәтижелері барлық жағдайда тіркелмейді;
- бағалау парақтары, сауалнамалар, бағалау шкалалары және комиссия қорытындылары міндетті құжаттар ретінде қолданылмайды;
- біліктілік комиссиясы материалдарын сақтаудың бірыңғай тәртібі жоқ.

Аталған кемшіліктер сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтың бар екенін көрсетпейді, алайда кадрлық шешімдер қабылдау кезінде субъективті тәсілге жағдай жасайды, қабылдау рәсімінің ашықтығын төмендетеді және фаворитизм, мүдделер қақтығысы, кемсіту немесе жекелеген кандидаттарға негізсіз басымдық беру тәуекеліне алып келуі мүмкін.

Осыған байланысты біліктілік комиссиясының қызметі кандидаттарды бағалаудың стандартталған рәсімдерін міндетті түрде енгізе отырып және оның жұмысының нәтижелерін толық құжаттық рәсімдей отырып одан әрі жетілдіруді талап етеді.

Еңбек даулары мен кадрлық өтініштерді талдау

Талданып отырған кезеңде кадрлық блок шеңберінде бұрынғы қызметкер Ш. Н.Г.-

ның еңбек шартын тоқтату, хабарлама тәртібі, құжаттарды ұсыну және жеке еңбек дауын келісу комиссиясында қарау мәселелері бойынша өтінішіне байланысты материалдар да қаралды.

Өтініш дәлелдері бойынша жұмыс беруші тарапынан түсіндірмелер, кадрлық құжаттар, еңбек шарты, жыл сайынғы ақылы еңбек демалысын беру және еңбек шартын тоқтату туралы бұйрықтар, хабарламаны жіберу туралы мәліметтер, сондай-ақ дауды келісу комиссиясында қарауға байланысты материалдар ұсынылды.

Қызметкермен еңбек шарты белгілі бір мерзімге жасалғаны анықталды. Еңбек шарты оның мерзімі аяқталуына байланысты тоқтатылған, бұл еңбек шартын жұмыс берушінің бастамасы бойынша бұзуға жатпайды. Жыл сайынғы ақылы еңбек демалысы еңбек шартының мерзімінен тыс кезеңге шыққандықтан, еңбек шартын тоқтату күні ретінде жыл сайынғы ақылы еңбек демалысының соңғы күні айқындалған.

Талдау нәтижелері бойынша еңбек шартын тоқтату кезінде сыбайлас жемқорлық сипатындағы белгілер, жалған жұмысқа орналастыру, еңбекақы төлеу қорын мақсатсыз пайдалану немесе өкілеттіктерді теріс пайдалану белгілері анықталған жоқ.

Сонымен бірге, еңбек дауының туындау фактісінің өзі кадрлық хабарламаларды жіберу және табыстауды құжаттық растауға, қызметкерлерді бұйрықтармен уақтылы таныстыруға, кадрлық рәсімдер бойынша дәлелдемелік базаны толық қалыптастыруға, сондай-ақ келісу комиссиясы материалдарын сапалы ресімдеуге бақылауды күшейту қажеттігін көрсетеді.

Жеке еңбек дауларын қарау кезінде құжаттарды толық зерттеуді қамтамасыз ету, хаттамаларда тараптардың ұстанымын көрсету, сондай-ақ комиссия отырыстарына ұсынылған материалдарды тиісінше сақтау ерекше назар аударуды талап етеді. Бұл қайталама өтініштер, даулы түсіндірулер және еңбек мәселелерін қараудың объективтілігіне қатысты наразылықтар тәуекелдерін төмендетуге мүмкіндік береді.

Мүдделер қақтығысын реттеу, Тәртіптік кеңес пен Келісу комиссиясының қызметі Талдау шеңберінде мүдделер қақтығысын реттеу, Тәртіптік кеңес пен Келісу комиссиясының қызметі мәселелері қаралды.

Тәртіптік кеңес еңбек тәртібін, қызметтік әдеп нормаларын және корпоративтік мәдениетті бұзу мәселелерін қарау бойынша функцияларды жүзеге асыруды жалғастыруда. Тәртіптік материалдарды қарау жауапты лауазымды тұлғалардың қатысуымен, кейіннен құзыреті шегінде шешімдер қабылдай отырып жүргізіледі.

Талданып отырған кезеңде лауазымдық міндеттерді орындамау немесе тиісінше орындамау, еңбек тәртібін бұзу, әдеп нормаларын бұзу, құжаттаманы тиісінше жүргізеу және өзге де тәртіптік теріс қылықтарға байланысты материалдар қаралды. Негіздер болған жағдайда тәртіптік ықпал ету шаралары қолданылды.

Тәртіптік материалдарды қарау нәтижелері бойынша сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманы тікелей бұзу фактілері анықталған жоқ. Сонымен бірге, еңбек тәртібін бұзудың, лауазымдық міндеттерді орындауға формалды тәсілдің, бөлімше басшылары тарапынан бақылаудың жеткіліксіздігінің жекелеген жағдайлары, сондай-ақ ықтимал туыстық-жеке байланыстар мүдделер қақтығысының алдын алу тұрғысынан одан әрі мониторингті талап етеді.

Келісу комиссиясы жеке еңбек дауларын қараудың ішкі тетігі болып табылады. Бұл ретте Келісу комиссиясына өтініштердің болмауы немесе аз болуы тек еңбек жағдайының қолайлылығының көрсеткіші ретінде ғана қарастырылмауы тиіс, өйткені бұл қызметкерлердің жүгіну тәртібі, өз құқықтары және еңбек дауларын шешу тетіктері туралы жеткіліксіз хабардар болуын да көрсетуі мүмкін.

Осыған байланысты қызметкерлер арасында Келісу комиссиясына жүгіну тәртібі, ықтимал мүдделер қақтығысы туралы хабарлау тәртібі және еңбек құқықтарын қорғау тетіктері туралы ақпараттық-түсіндіру жұмыстарын жалғастыру қажет.

Смежді бақылау іс-шаралары бойынша мүдделер қақтығысы мәселелері Талданып отырған кезеңде смежді бақылау іс-шаралары шеңберінде компаенс-офицер ТМҚКК/МӘМС шеңберінде дәрілік заттарды тағайындау, жазып беру, есепке алу және босату тәртібінің сақталуына байланысты материалдарды да қарады.

Аталған материалдар көбінесе дәрілік қамтамасыз ету бөліміне жатады, алайда мүдделер қақтығысын, аффилиирленуді, дербес жауапкершілікті бөлуді, қызметкерлердің әрекеттерін бақылауды және материалдық құндылықтарға қол жеткізу режимін сақтау бөлігінде кадрлық блок үшін де маңызы бар.

Талдау нәтижелері бойынша жекелеген қызметкерлер мен пациенттердің ықтимал аффилиирленуіне, ішкі бақылаудың жеткіліксіз формалануына, жекелеген қызметкерлер арасындағы ықтимал бейресми қарым-қатынастарға, сондай-ақ дәріхана үй-жайларына шектеулі қол жеткізу режимінің сақталуына байланысты тәуекелдер белгіленді.

Аталған жағдайлар тиісті тексеру жүргізілмейінше сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтың белгіленген фактісі ретінде қарастырылмауы тиіс, алайда мүдделер қақтығысының алдын алу, қызметкерлердің дербес жауапкершілігін бекіту және мүдделер қақтығысының болуы немесе туындау мүмкіндігі туралы комплаенс-қызметті уақтылы хабардар ету бойынша профилактикалық жұмысты күшейтуге негіз болып табылады.

Осыған байланысты кадрлық бөлімше, комплаенс-офицер және құрылымдық бөлімшелердің басшылары, әсіресе қызметкерлер өздерінің туыстарының, жұбайларының, жекжаттарының немесе өзге де аффилиирленген тұлғалардың мүдделерін қозғайтын процестерге қатысатын жағдайларда, ықтимал мүдделер қақтығысын жүйелі түрде анықтауды және құжаттауды қамтамасыз етуі қажет.

Бухгалтерлік қызмет және қызметкерлерге төлемдер

Кадрлық блокты талдау шеңберінде қызметкерлерге жалақы, өтемақы төлемдері, үстемақылар, сыйақылар және өзге де ақшалай төлемдерді есептеуге байланысты мәселелер де қаралды.

Қызметкерлерге жалақы және өзге де ақшалай төлемдер белгіленген мерзімдерде жүргізіледі. Есептеулер мен аударымдар кадрлық құжаттарға, жұмыс уақытын есепке алу табельдеріне, бұйрықтарға және өзге де растаушы құжаттарға сәйкес жүзеге асырылады.

Әр қызметкер бойынша есептелген сомалар, ұсталымдар және төленуге жататын қорытынды сома туралы мәліметтерді қамтитын есеп айырысу парақтары қалыптастырылады. Статистикалық, салықтық және өзге де есептілік электрондық түрде жүргізіледі. Талдау нәтижелері бойынша есептілікті ұсыну мерзімдерінің бұзылуы анықталған жоқ.

Жалақы және өзге де төлемдерді есептеу мәселелері бойынша бухгалтерлік қызметтің қызметінде сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық фактілері анықталған жоқ.

Сонымен бірге, есептеулердің ашықтығын және қызметкерлер үшін ақпараттың қолжетімділігін арттыру мақсатында есеп айырысу парақтарын қызметкерлердің корпоративтік немесе жеке электрондық поштасына электрондық түрде жеткізуді енгізу бойынша жұмысты жалғастыру, сондай-ақ кадрлық бұйрықтарды, жұмыс уақытын есепке алу табельдерін және бухгалтерлік есеп деректерін тұрақты салыстыруды қамтамасыз ету орынды.

### **Қорытындылар**

Кәсіпорында кадрлық жұмыс жалпы еңбек заңнамасының және ішкі актілердің талаптарына сәйкес ұйымдастырылған.

Жалған жұмысқа орналастыру, еңбекақы төлеу қорын негізсіз пайдалану, кадрлық шешімдер қабылдау кезінде өкілеттіктерді жүйелі түрде теріс пайдалану және белгіленген мүдделер қақтығысы белгілері анықталған жоқ.

Біліктілік комиссиясының қызметі жүзеге асырылады, алайда жекелеген рәсімдер қосымша регламенттеуді, стандарттауды және міндетті құжаттық рәсімдеуді талап етеді.

Тәртіптік мәселелерді қарау жүйесі жұмыс істейді, алайда анықталған тәртіптік бұзушылықтар орындаушылық тәртіпті, қызметкерлердің дербес жауапкершілігін және құрылымдық бөлімшелер басшылары тарапынан бақылауды күшейту қажеттігін көрсетеді.

Бұрынғы қызметкердің еңбек дауын қарау сыбайлас жемқорлық сипатындағы белгілердің жоқ екенін көрсетті, алайда кадрлық рәсімдерді құжаттау, хабарламаларды жіберу, қызметкерлерді бұйрықтармен таныстыру және келісу комиссиясының материалдарын рәсімдеу қажеттігін күшейтті.

Дәрілік қамтамасыз ету бөлігіндегі смежді тексеру материалдары ықтимал

аффилиирлену, мүдделер қақтығысы, дербес жауапкершілік және қызметкерлердің материалдық құндылықтарға қол жеткізуі мәселелері бойынша кадрлық және комплаенс-бақылауды күшейту қажеттігін көрсетеді.

Жалақы және өзге де төлемдерді есептеу мәселелері жалпы ашық ұйымдастырылған, бухгалтерлік қызметте төлем мерзімдерінің бұзылуы және сыбайлас жемқорлық көріністерінің белгілері анықталған жоқ.

Сонымен бірге, персоналды басқару сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ұшыраған бағыт болып қала береді, өйткені ол қызметкерлерді қабылдау, ауыстыру, жұмыстан босату, жүктемені бөлу, жұмыс уақытын есепке алу табелін жүргізу, тәртіптік шараларды қолдану, төлемдерді есептеу және жеке мүдделілік болған кезде шешім қабылдау мүмкіндігімен байланысты.

### **Ұсынымдар**

Қызметкерлердің лауазымдық міндеттерді орындауын құжаттық растауға бақылауды күшейту.

Лауазымдық нұсқаулықтарды нақты орындалатын функцияларды ескере отырып тұрақты өзектендіруді қамтамасыз ету.

Кадрлық шешімдерге ықтимал мүдделер қақтығысы тұрғысынан тұрақты мониторинг енгізу.

Қызметке қабылдау, ауыстыру және лауазымдарға тағайындау кезінде кадрлық шешімнің объективтілігіне әсер етуі мүмкін туыстық, жеке немесе өзге де байланыстардың болуын тексеру.

Жұмыс уақытын есепке алу табельдерін жүргізуге бақылауды күшейту.

Жүктемені, ынталандыру төлемдерін, үстемақылар мен сыйақыларды бөлудің ашықтығын қамтамасыз ету.

Біліктілік комиссиясының бірыңғай құжат нысандарын бекіту және енгізу: отырыс хаттамасы, кандидаттың бағалау парағы, кандидат сауалнамасы, әңгімелесу парағы және комиссияның қорытынды шешімі.

Жұмысқа қабылдау кезінде кандидат таңдаудың міндетті жазбаша негіздемесін қамтамасыз ету.

Біліктілік комиссиясы материалдарын сақтау тәртібін және олардың толық ресімделуі үшін жауапкершілікті айқындау.

Кадрлық хабарламаларды жіберу, тіркеу және сақтау, оның ішінде қызметкерге табыстауды немесе жеткізуді растау тәртібін бекіту.

Қызметкерлерді олардың еңбек қызметіне байланысты бұйрықтармен уақтылы таныстыруды қамтамасыз ету.

Қызметке қабылдау, ауыстыру, жұмыстан босату және тәртіптік шаралар қолдануға байланысты әрбір кадрлық шешім бойынша толық растаушы құжаттар пакетін қалыптастыру.

Келісу комиссиясының материалдарын ресімдеуге, оның ішінде тараптардың дәлелдерін, қаралған құжаттар тізбесін және қабылданған шешімнің уәждемесін тіркеуге қойылатын талаптарды күшейту.

Мүдделер қақтығысының болуы немесе туындау мүмкіндігі туралы комплаенс-қызметті міндетті түрде хабардар ете отырып, ішкі регламент әзірлеу және бекіту.

Қызметкер туыстарының, жұбайының, жекжаттарының немесе өзге де байланысты тұлғалардың мүдделерін қозғайтын процестерге қатысқан кезде мүдделер қақтығысының болуы немесе туындау мүмкіндігі туралы міндетті жазбаша хабарламаны енгізу.

Кадрлық, ұйымдастырушылық, медициналық және материалдық жауапты шешімдер қабылдау кезінде қызметкерлердің ықтимал аффилиирлену жағдайлары туралы комплаенс-офицерді хабардар етуді қамтамасыз ету.

Мүдделер қақтығысын жасыру немесе ол туралы уақтылы хабарламау үшін қызметкерлер мен бөлімше басшыларының дербес жауапкершілігін бекіту.

Материалдық құндылықтарға, дәрілік заттарға, медициналық құжаттамаға және ақпараттық жүйелерге қол жеткізе алатын қызметкерлерге бақылауды күшейту.

Тәртіптік практика материалдарын уақтылы және тиісінше ресімдеуге бақылауды

жалғастыру.

Қызметкерлер арасында Келісу комиссиясына жүгіну тәртібі, еңбек даулары кезіндегі қызметкерлердің құқықтары және мүдделер қақтығысын реттеу тәртібі туралы ақпараттық-түсіндіру жұмысын жүргізу.

Құрылымдық бөлімшелер басшыларының бағынысты қызметкерлердің нақты орындайтын жұмысы туралы мәліметтердің дұрыстығы үшін дербес жауапкершілігін қамтамасыз ету.

Қызметкерлерді сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнама, қызметтік әдеп, мүдделер қақтығысы туралы хабарлау және сыбайлас жемқорлыққа қарсы мінез-құлық мәселелері бойынша оқытуды жалғастыру.

Кадрлық, қаржылық, әкімшілік және бақылау өкілеттіктерімен байланысты лауазымдарды жоғары сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ұшыраған лауазымдар ретінде қарастыру.

Қызметкерлерге есеп айырысу парақтарын электрондық түрде жеткізуді енгізу мүмкіндігін қарастыру.

Кадрлық бұйрықтарды, жұмыс уақытын есепке алу табельдерін және бухгалтерлік есеп деректерін тұрақты салыстыруды қамтамасыз ету.

Кадрлық процестерді талдау нәтижелерін Кәсіпорынның жалпы сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс жүйесіне енгізу. ескеріңіз.

№	Сыбайлас жемқорлық тәуекеліне ұшыраған лауазым	Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін қамтитын лауазымдық өкілеттіктер	Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің атауы	Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің деңгейі	Сыбайлас жемқорлық тәуекелінің, бизнес-процестің сипаттамасы	Жою жөніндегі шаралар/тәуекелдерді барынша азайту
1.	Директор	Денсаулық сақтау ұйымының өндірістік, қаржы-шаруашылық қызметін басқаруды жүзеге асыру, басқарушылық шешімдерді жеке-дара қабылдау, ұйым мүлкіне билік ету және пайдалану	қызмет бабын жеке мақсаттарында пайдалану тәуекелі; сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеулерді сақтамау тәуекелі	Жоғары	Денсаулық сақтау ұйымының өндірістік, қаржы-шаруашылық қызметін басқару мүмкіндігін жеке мақсаттарда пайдалану тәуекелі, басқарушылық шешімдерді жеке-дара қабылдау, ұйым мүлкіне билік ету және пайдалану	бақылау, уәкілетті орган («Астана қаласының Қоғамдық денсаулық сақтау басқармасы» ММ), қала әкімдігі тарапынан есептілік көзделген
2.	Директордың емдеу-алдын алу жұмысы жөніндегі орынбасары	Өзіне бағынысты құрылымдық бөлімшелердің тиімді өзара іс-қимылын ұйымдастыру және жүзеге асыру, ұйымның емдеу-диагностикалық қызметін жоспарлау бойынша, оның ішінде ұйымның емдеу қызметін талдау мәселелері бойынша ұйымдастыру функцияларын жүзеге асыру.	қызмет бабын пайдалану тәуекелі; ережені жеке мақсаттарда пайдалану тәуекелі; сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеулерді сақтамау тәуекелі	Жоғары	өзіне бағынысты құрылымдық бөлімшелер қызметінің басшылық жағдайын жеке мақсаттарда пайдалану тәуекелі, ұйымның емдеу-диагностикалық қызметін жоспарлау жөніндегі ұйымдастыру функциясын жеке мақсаттарда, оның ішінде ұйымның емдеу қызметін талдау мәселелері бойынша пайдалану тәуекелі.	Емхана директоры, сондай-ақ уәкілетті орган тарапынан бақылау, есеп беру көзделген («Астана қаласының Қоғамдық денсаулық сақтау басқармасы» ММ)

3.	Директордың балалар және босандыру жөніндегі орынбасары	Өзіне бағынысты құрылымдық бөлімшелердің қызметін, оның ішінде босандыру және балаларға медициналық көмек көрсету мәселелері бойынша басқаруды жүзеге асыру.	қызмет бабын пайдалану тәуекелі; ережені жеке мақсаттарда пайдалану тәуекелі; сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеулерді сақтамау тәуекелі	Жоғары	өзіне бағынысты құрылымдық бөлімшелердің басшы қызметін жеке мақсаттарда, оның ішінде босандыру және балаларға медициналық көмек көрсету мәселелері бойынша пайдалану тәуекелі.	Емхана директоры, сондай-ақ уәкілетті орган тарапынан бақылау, есеп беру көзделген («Астана қаласының Қоғамдық денсаулық сақтау басқармасы» ММ)
4.	Директордың медициналық қызметтердің сапасын бақылау жөніндегі орынбасары	Өзіне бағынысты құрылымдық бөлімшелердің қызметін, оның ішінде халыққа медициналық көмек көрсету сапасы мәселелері бойынша басқаруды жүзеге асыру, оның ішінде пациенттердің проблемалары мен шағымдарын шешу	қызмет бабын пайдалану тәуекелі; ережені жеке мақсаттарда пайдалану тәуекелі; сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеулерді сақтамау тәуекелі	Жоғары	басшы қызметті жеке мақсаттарда пайдалану тәуекелі, оған бағынысты құрылымдық бөлімшелерді жеке мақсаттарда, оның ішінде халыққа медициналық көмек көрсету сапасы мәселелері бойынша пайдалану тәуекелі, пациенттердің проблемалары мен шағымдарын шешу үшін сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеулерді сақтамау.	Емхана директоры, сондай-ақ уәкілетті орган тарапынан бақылау, есеп беру көзделген («Астана қаласының Қоғамдық денсаулық сақтау басқармасы» ММ)
5.	Бас мейіргер	Емхананың бағыныштыларына, мейіргерлеріне басшылық функцияларды жүзеге асыру, олардың жұмысын үйлестіру, бағыныштылардың өзара тиімді іс-қимылы мен өзара	қызмет бабын пайдалану тәуекелі; ережені жеке мақсаттарда пайдалану тәуекелі; сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеулерді сақтамау тәуекелі	Жоғары	Емхананың бағыныштыларына, мейіргерлеріне басшылық функцияларын пайдалану, олардың жұмысын жеке мақсаттарда үйлестіру тәуекелі, бағыныштылардың өзара іс-қимылы мен бірін-бірі алмастыру міндеттерін шешу кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы	Емхана директоры, сондай-ақ уәкілетті орган тарапынан бақылау, есеп беру көзделген («Астана қаласының Қоғамдық денсаулық сақтау басқармасы» ММ)

		<p>алмасу міндеттерін шешу</p> <p>Емхананың қаржы-шаруашылық қызметін бақылауды жүзеге асыру.</p>	<p>қызмет бабын пайдалану тәуекелі; ережені жеке мақсаттарда пайдалану тәуекелі; сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеулерді сақтамау тәуекелі</p>	<p>Жоғары</p>	<p>шектеулерді сақтамау тәуекелі</p> <p>Жеке табыс алу мақсатында Емхананың қаржы-шаруашылық қызметі туралы ақпаратты пайдалану тәуекелі. Емхананың қаржылық қызметі туралы қосымша ақпарат алу мақсатында қызметтік жағдайын пайдалану тәуекелі және оны жеке мақсаттарында пайдалану. Өзінің қызметтік міндеттерін орындау процесінде өзіне белгілі болған ақпаратты жасыру мақсатында сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеулерді сақтамау тәуекелі.</p>	<p>уәкілетті орган тарапынан бақылау және есеп беру көзделген («Астана қаласының Қоғамдық денсаулық сақтау басқармасы» ММ)</p>
<p>6. ІАҚ басшысы/қаржы аудитору</p>						
<p>7. Бас есепші</p>		<p>Қызметтің негізгі бағыттары:</p> <p>шаруашылық-қаржы қызметінің бухгалтерлік есебін ұйымдастыру және материалдық, еңбек және қаржы ресурстарының үнемді пайдаланылуын, мүліктің сақталуын бақылау</p>	<p>қызмет бабын пайдалану тәуекелі; ережені жеке мақсаттарда пайдалану тәуекелі; сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеулерді сақтамау тәуекелі</p>	<p>Жоғары</p>	<p>Жеке баюы арқылы қызмет бабын пайдалану тәуекелі. Лауазымдық жағдайын пайдалана отырып, материалдық құндылықтарды қабылдау жолымен сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеулерді сақтамау тәуекелі.</p>	<p>директор, уәкілетті орган («Астана қаласының Қоғамдық денсаулық сақтау басқармасы» ММ) тарапынан бақылау, сондай-ақ уәкілетті орган мен қала әкімдігіне есеп беру көзделген</p>

## **Бөлім: Дәрілік қамтамасыз ету қызметі**

Астана қаласы әкімдігінің «№4 қалалық емхана» ШЖҚ МКК қызметіндегі ішкі сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін талдау шеңберінде талданып отырған кезеңде ТМҚКК және МӘМС шеңберінде дәрілік заттарды тағайындау, жазып беру, есепке алу және босату тәртібінің сақталуына талдау жүргізілді.

Осы бөлім бойынша талдаудың мақсаты — дәрілік қамтамасыз ету процестеріндегі ықтимал сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтау, оның ішінде өтінімдерді қалыптастыру, дәрілік заттарды тағайындау, рецептілерді ресімдеу, препараттарды пациенттерге босату, есеп жүргізу, дәрілік заттардың қозғалысын бақылау, сондай-ақ дәрілік қамтамасыз етудің барлық кезеңдерінде ашықтық, негізділік және қадағаланушылық талаптарының сақталуын бағалау болып табылады.

Талдау ықтимал сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің мынадай индикаторлары бойынша жүргізілді:

1. дәрілік қамтамасыз етуге өтінімдерді қалыптастыру тәртібінің сақталуы;
2. дәрілік заттарды тағайындау кезінде клиникалық-зертханалық негіздеменің болуы;
3. рецептілерді жазып беру тәртібінің сақталуы;
4. тағайындаулардың медициналық көрсетілімдерге және медициналық құжаттама деректеріне сәйкестігі;
5. дәрілік заттардың өтінімнен бастап пациентке нақты босатылғанға дейінгі қозғалысының қадағаланушылығының болуы;
6. медициналық құжаттама, ақпараттық жүйелер, дәріханалық есеп және препараттардың нақты қозғалысы деректерінің сәйкестігі;
7. ТМҚКК және МӘМС шеңберінде дәрілік заттарды босату тәртібінің сақталуы;
8. дәріхана үй-жайларына шектеулі қол жеткізу режимінің сақталуы;
9. қызметкерлер мен дәрілік заттарды алушылар арасында ықтимал мүдделер қақтығысының, аффилиирленудің немесе бейресми байланыстардың болуы;
10. жауапты лауазымды тұлғалар тарапынан ішкі бақылаудың тиімділігі.

Талдау барысында ішкі тексеру материалдары, клиникалық аудит деректері, сараптамалық қорытындылар, дәріханалық қамтамасыз етуді тексеру актісі, медициналық құжаттама мәліметтері, ақпараттық жүйелер деректері, сондай-ақ дәрілік заттарды тағайындау, ресімдеу, есепке алу және босату процестеріне қатысқан қызметкерлердің түсіндірмелері зерделенді.

Талдау нәтижелері бойынша дәрілік қамтамасыз ету процестерінде қайталанатын сипаттағы елеулі ұйымдастырушылық, регламенттік және бақылау кемшіліктері бар екені анықталды, олар айтарлықтай сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін туындатады.

Дәрілік заттарды тағайындау, жазып беру, есепке алу және босату кезеңдері арасында өзара байланыстың жеткіліксіздігі анықталды. Бұл жағдай препараттардың қозғалысын қадағалау деңгейінің төмендеуіне және олардың мақсатты пайдаланылуына тиісті бақылауды қамтамасыз етудің қиындауына алып келген.

Дәрілік заттарды жеткілікті клиникалық-зертханалық негіздемесіз тағайындау фактілері, сондай-ақ медициналық көрсетілімдердің толық құжаттық растамасы болмаған кезде қымбат дәрілік препараттарды жазып беру жағдайлары анықталды. Аталған жағдайлар дәрілік заттарды негізсіз тағайындау және ТМҚКК мен МӘМС шеңберінде

дәрілік қамтамасыз етуге бөлінетін бюджет қаражатын мақсатсыз пайдалану тәуекелін қалыптастырады.

Сондай-ақ рецептілік тәртіптің бұзылуы анықталды, оның ішінде пациенттің нақты қабылдауда болғанын тиісінше растамай рецептілерді ресімдеу, медициналық жазбалар мен рецептілерді ресімдеу кезіндегі уақыттық параметрлердің сәйкес келмеуі, сондай-ақ дәрігерлік жазба, тағайындау және препаратты кейіннен босату арасындағы байланыстың жеткіліксіздігі байқалды. Аталған бұзушылықтар дәрілік заттардың бақылаусыз босатылуына жағдай жасайды және олардың берілуінің негізділігін кейіннен тексеруді қиындатады.

Дәрілік заттарды есепке алу және босату бөлігінде дәрілік қамтамасыз етуге арналған өтінім, есептік деректер, ақпараттық жүйелер деректері және препараттардың нақты қозғалысы арасында сәйкессіздіктер анықталды. Жекелеген жағдайларда тиісті кезеңге арналған өтінімде көзделмеген дәрілік заттарды, сондай-ақ бекітілген қажеттіліктен тыс босату фактілері белгіленді. Мұндай фактілер есептің ашықтығы мен дұрыстығының жеткіліксіздігін, сондай-ақ дәрілік заттардың қозғалысына тиісті бақылаудың болмауын көрсетеді.

Жекелеген қызметкерлер мен дәрілік заттарды алушылардың ықтимал аффилиирленуіне байланысты жағдайлар ерекше назар аударуды талап етеді. Талдау барысында Кәсіпорын қызметкерлерімен туыстық қатынастағы жекелеген пациенттердің дәрілік заттармен нақты қамтамасыз етілгені, алайда олардың дәрілік қамтамасыз етуге арналған өтінімде тиісінше көрсетілмегені туралы мәліметтер анықталды. Аталған жағдайлар тиісті қызметтік тергеп-тексеру жүргізілмейінше сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтың белгіленген фактісі ретінде қарастырылмайды, алайда олар мүдделер қақтығысының, белгіленген бақылау рәсімдерін айналып өтудің және дәрілік заттарды бекітілген лимиттерден тыс алудың жоғары тәуекелін көрсетеді.

Жекелеген қызметкерлердің дәрілік заттарды тағайындау, сүйемелдеу, есепке алу және босату процестеріне қатысуын, сондай-ақ құжаттар мен препараттардың нақты қозғалысы арасындағы анықталған сәйкессіздіктерді ескере отырып, жауапты тұлғалардың әрекеттеріне қосымша тексеру жүргізу қажет. Тексеру аяқталғанға дейін аталған жағдайлар белгіленген тәртіппен расталуға немесе теріске шығарылуға тиіс нұсқалар ретінде бағалануы қажет.

Жауапты лауазымды тұлғалар тарапынан ішкі бақылау жекелеген жағдайларда формалды түрде жүзеге асырылғаны немесе жеткіліксіз болғаны анықталды. Анықталған ауытқулар туралы басшылықты уақтылы хабардар ету толық көлемде қамтамасыз етілмеген, ден қою шаралары уақтылы қабылданбаған, бұл бұзушылықтардың жиналуына және қайталануына ықпал еткен.

Қосымша түрде жекелеген қызметкерлер арасындағы ықтимал бейресми қарым-қатынастарға, дербес жауапкершіліктің жеткіліксіз ажыратылуына, сондай-ақ дәріхана үй-жайларына шектеулі қол жеткізу режимінің сақталуына байланысты тәуекелдер анықталды. Дәрілік заттар сақталатын үй-жайларға кіруді тиісті түрде тіркеудің болмауы бақылау деңгейін төмендетеді және материалдық құндылықтарға рұқсатсыз қол жеткізуге жағдай жасайды.

Талдау нәтижелері бойынша дәрілік қамтамасыз ету бөлігіндегі ішкі бақылау және сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс жүйесі елеулі түрде күшейтуді талап ететіні анықталды. Ең осал кезеңдерге: өтінімдерді қалыптастыру, қымбат дәрілік препараттарды

тағайындау, рецептілерді ресімдеу, пациенттің нақты қабылдауда болғанын растау, дәрілік заттардың қозғалысын есепке алу, препараттарды босату, аффилиирленуді бақылау және дәріхана үй-жайларына қол жеткізуді тіркеу жатады.

Осы бөлім бойынша ықтимал сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне мыналар жатады:

1. дәрілік заттарды жеткілікті клиникалық-зертханалық негіздемесіз тағайындау;
2. қымбат дәрілік препараттарды медициналық көрсетілімдердің толық растамасыз жазып беру;
3. пациенттің нақты қабылдауда болуын немесе тиісті дәрігерлік жазбаны растамай рецептілерді ресімдеу;
4. өтінім, медициналық құжаттама, ақпараттық жүйелер және препараттардың нақты босатылуы арасындағы сәйкессіздік;
5. өтінімде көзделмеген немесе бекітілген қажеттіліктен тыс дәрілік заттарды босату;
6. дәрілік заттардың өтінімнен бастап пациентке босатылғанға дейінгі толық қадағаланушылығының болмауы;
7. байланысты тұлғалардың дәрілік заттарды белгіленген тәртіптен тыс алуы мүмкіндігі;
8. мүдделер қақтығысы және аффилиирленуді жасыру тәуекелі;
9. жауапты лауазымды тұлғалар тарапынан бақылаудың жеткіліксіздігі;
10. анықталған ауытқулар туралы басшылықты уақтылы хабардар етпеу;
11. ішкі бақылауға формалды тәсіл;
12. дәріхана үй-жайларына қол жеткізу режимінің бұзылуы немесе жеткіліксіз регламенттелуі;
13. дәрілік заттарды тағайындау, есепке алу және босату кезеңдерінде қызметкерлердің дербес жауапкершілігінің жеткіліксіздігі.

### **Қорытындылар:**

Талдау нәтижелері бойынша ТМККК және МӘМС шеңберінде дәрілік заттарды тағайындау, жазып беру, есепке алу және босату процестерінде айтарлықтай сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің бар екені анықталды.

Анықталған бұзушылықтар ішкі бақылаудың тиімділігі жеткіліксіз екенін, дәрілік заттар қозғалысының толық қадағаланбауын, жекелеген рәсімдердің жеткіліксіз регламенттелгенін және қызметкерлердің дербес жауапкершілігін күшейту қажеттігін көрсетеді.

Дәрілік заттарды жеткілікті құжаттық растамасыз тағайындау және босату фактілері, өтінім мен нақты камтамасыз ету арасындағы сәйкессіздіктер, сондай-ақ қызметкерлер мен дәрілік заттарды алушылардың ықтимал аффилиирленуі туралы мәліметтер қызметтік тергеп-тексеру шеңберінде қосымша тексеруді талап етеді.

Бұл ретте талдау жүргізілген сәттегі анықталған жағдайларды түпкілікті белгіленген сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық фактісі ретінде емес, тексеруге жататын сыбайлас жемқорлық тәуекелдері мен нұсқалар ретінде қарастыру қажет.

Дәрілік камтамасыз ету бөлігіндегі ішкі бақылау жүйесі тәуекелге бағдарланған мониторингті, тұрақты комплаенс-аудитті, препараттардың қозғалысын тіркеуді, тағайындаулардың негізділігін бақылауды және ықтимал мүдделер қақтығысын тексеруді енгізу арқылы күшейтуді қажет етеді.

## Ұсынымдар:

1. Дәрілік қамтамасыз етудің әрбір кезеңінде жауапты лауазымды тұлғалардың дербес жауапкершілігін айқындау және бекіту: өтінім қалыптастыру, тағайындау, рецепт жазу, есепке алу, сақтау және дәрілік заттарды босату.
2. Тәуекелге бағдарланған тәсілді қолдана отырып, дәрілік қамтамасыз ету процестеріне комплаенс-бақылауды күшейту.
3. Қымбат дәрілік препараттарды тағайындау, оларды жазып беру жиілігі, тағайындаулардың негізділігі және клиникалық көрсетілімдерге сәйкестігі бойынша тұрақты мониторинг енгізу.
4. Дәрілік заттардың өтінімнен бастап пациентке нақты босатылғанға дейінгі толық қадағаланушылығын қамтамасыз ету.
5. Жауапты тұлғалардың қосымша негізделген өтінімі және жазбаша келісімі болмаған жағдайда, бекітілген өтінімнен тыс дәрілік заттарды босатуға жол бермеу.
6. Рецепттерді ресімдеу және медициналық құжаттаманы жүргізу талаптарының сақталуына бақылауды күшейту.
7. Медициналық құжаттама, МАЖ/КМАЖ, ДҚАЖ, дәріханалық есеп және дәрілік заттардың нақты қозғалысы деректерін салыстыруды қамтамасыз ету.
8. Рецепттерге, медициналық жазбаларға, өтінімдерге және дәрілік заттардың нақты босатылуы жөніндегі деректерге тұрақты іріктемелі тексерулер енгізу.
9. Қызметкерлердің кіруі мен шығуын тіркей отырып, дәріхана үй-жайларына шектеулі қол жеткізу режимінің сақталуын қамтамасыз ету.
10. Дәрілік заттарға қол жеткізуді Кәсіпорын басшысының бұйрығымен айқындалған жауапты тұлғалар шеңберімен ғана шектеу.
11. Дәрілік заттарды тағайындау, есепке алу және босату бөлігіндегі анықталған ауытқулар туралы басшылықты және комплаенс-офицерді уақтылы хабардар етуді қамтамасыз ету.
12. Қызметкерлер мен пациенттердің ықтимал аффилиирленуіне, сондай-ақ ықтимал мүдделер қақтығысына байланысты жағдайлар бойынша қосымша тексеру ұйымдастыру.
13. Қызметкерлерді байланысты тұлғаларға дәрілік заттарды тағайындау, сүйемелдеу немесе босату кезінде мүдделер қақтығысының болуы немесе туындау мүмкіндігі туралы жұмыс берушіні және комплаенс-офицерді жазбаша хабардар етуге міндеттеу.
14. Жауапты лауазымды тұлғаларға дәрілік қамтамасыз етуге мониторинг жүргізу үшін қажетті ақпараттық жүйелерге қолжетімділік беру.
15. Қызметкерлерді сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнама талаптары, мүдделер қақтығысы туралы хабарлау тәртібі, рецепттерді ресімдеу қағидалары және дәрілік қамтамасыз етудің ішкі рәсімдері бойынша оқытуды өткізу.
16. Дәрілік заттарды тағайындау, жазып беру, есепке алу және босату тәртібін бұзған қызметкерлерге қатысты тәртіптік жауапкершіліктің бұлтартпастығын қамтамасыз ету.
17. Дәрілік қамтамасыз етуді талдау нәтижелерін Кәсіпорынның сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенсінің басым бағыттарының бірі ретінде қарастыру.
18. Қызметтік тергеп-тексеру қорытындысы бойынша анықталған бұзушылықтарға ықпал еткен себептер мен жағдайларды жою жөнінде басқарушылық шешімдер қабылдау.

## Қорытынды

2026 жылғы 04 мамырдан 17 маусымға дейінгі кезеңде Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, ішкі нормативтік құжаттарға және Астана қаласы әкімдігінің «№4 қалалық емхана» ШЖҚ МКК директорының бұйрығына сәйкес 2025 жылғы 01 мамырдан 2026 жылғы 30 сәуірге дейінгі кезең үшін сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне кешенді ішкі талдау жүргізілді.

Талдау Кәсіпорын қызметін қозғайтын нормативтік құқықтық актілерді, сондай-ақ ұйымдастырушылық-басқарушылық қызметтің негізгі бағыттарын, оның ішінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызметті ұйымдастыруды, медициналық көмек көрсету процестерін, мемлекеттік қызметтер көрсетуді, персоналды басқаруды, мүдделер қақтығысын реттеуді, тәртіптік практиканы, біліктілік комиссиясының қызметін, бухгалтерлік қызметті және дәрілік қамтамасыз етуді қамтыды.

Талдау нәтижелері бойынша Кәсіпорынның ішкі нормативтік базасы жалпы Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес келетіні анықталды. Кәсіпорында сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс жүйесі жұмыс істейді, қажетті ішкі құжаттар бекітілген, ақпараттық-түсіндіру жұмыстары жүргізіледі, азаматтар мен қызметкерлердің өтініштері қаралады, сондай-ақ сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің алдын алу бойынша шаралар қабылданады.

Белгіленген тәртіппен расталған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық фактілері ішкі талдау нәтижелері бойынша анықталған жоқ. Сонымен бірге, талдау уақтылы профилактикалық шаралар қабылданбаған жағдайда сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің туындауына жағдай жасауы мүмкін бірқатар ұйымдастырушылық, регламенттік, тәртіптік және бақылау кемшіліктерінің бар екенін көрсетті.

Талдау қорытындысы бойынша ең маңызды тәуекел аймақтары:

1. кадрлық хабарламаларды жіберу, біліктілік комиссиясының және келісу комиссиясының материалдарын ресімдеуді қоса алғанда, жекелеген кадрлық рәсімдердің жеткіліксіз құжатталуы;
2. персоналды қабылдау кезіндегі біліктілік комиссиясы жұмысының ішінара формалды болуы, барлық жағдайда міндетті бағалау парақтарының, хаттамалардың және кандидат таңдаудың жазбаша негіздемесінің болмауы;
3. әсіресе туыстық, жеке немесе өзге де байланыстар болған кезде ықтимал мүдделер қақтығысына бақылауды күшейту қажеттігі;
4. лауазымдық міндеттерді орындамауға, медициналық құжаттаманы жүргізу тәртібін бұзуға, рецептілік тәртіпке, уақытша еңбекке жарамсыздық сараптамасына және медициналық көмек көрсету тәртібіне байланысты тәртіптік бұзушылықтар;
5. пациенттерді диагностикалық зерттеулерге жолдаудың және бір пациенттерді қайта жазудың негізділігіне бақылаудың жеткіліксіздігі;
6. МАЖ/КМАЖ жүйелеріне мәліметтерді толық немесе уақтылы енгізбеу;
7. пациенттермен қарым-қатынас әдебін бұзуға байланысты жекелеген мінез-құлықтық тәуекелдер;
8. дәрілік заттар қозғалысының жеткіліксіз қадағаланушылығына, өтінімдер, тағайындаулар, есеп және препараттардың нақты босатылуы арасындағы сәйкессіздікке, сондай-ақ жекелеген қызметкерлер мен дәрілік заттарды алушылардың ықтимал аффилирленуіне байланысты дәрілік қамтамасыз ету бөлігіндегі айтарлықтай сыбайлас жемқорлық тәуекелдері.

Дәрілік қамтамасыз ету бағыты ерекше назар аударуды талап етеді. Талдау нәтижелері бойынша дәрілік заттарды тағайындау, жазып беру, есепке алу және босату бөлігіндегі бұзушылықтар қайталанатын сипатта екені және ішкі бақылаудың тиімділігі жеткіліксіз екенін көрсететіні анықталды. Аталған жағдайлар тиісті тексеру жүргізілмейінше түпкілікті белгіленген сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық фактісі болып табылмайды, алайда шұғыл басқарушылық, бақылау және профилактикалық шаралар қабылдауды талап етеді.

Тәртіптік практиканы талдау 2025–2026 жылдар кезеңінде Кәсіпорында 68 тәртіптік жаза тіркелгенін көрсетті, оның ішінде 41 жаза — дәрігерлік персоналға, 18 жаза — орта медицина персоналына, 9 жаза — өзге персоналға қатысты. Бұл көрсеткіштер орындаушылық тәртіпті, қызметкерлердің дербес жауапкершілігін және құрылымдық бөлімшелер басшылары тарапынан бақылауды күшейту қажеттігін көрсетеді.

Кәсіпорын жұмысының оң нәтижелеріне мыналар жатады:

1. сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс жүйесінің болуы және жұмыс істеуі;
2. ішкі құжаттардың, құрылымдық бөлімшелер туралы ережелердің және лауазымдық нұсқаулықтардың өзектендірілуі;
3. пациенттер мен қызметкерлер үшін кері байланыс арналарының жұмыс істеуі;
4. азаматтар мен қызметкерлердің өтініштерін белгіленген тәртіппен қарау;
5. жалған жұмысқа орналастыру және еңбекақы төлеу қорын мақсатсыз пайдалану фактілерінің расталмауы;
6. жалақы және өзге де төлемдерді есептеудің ашықтығы;
7. медициналық қызметтердің сапасына ішкі бақылаудың жүргізілуі;
8. сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнама талаптары бойынша оқыту және түсіндіру жұмыстарының жүргізілуі.

Сонымен бірге, анықталған тәуекелдер жүйелі тәсілді, ішкі бақылауды күшейтуді, рәсімдерді құжаттық сүйемелдеу сапасын арттыруды, тәуекелге бағдарланған комплаенс-мониторингті енгізуді және лауазымды тұлғалардың дербес жауапкершілігін бекітуді талап етеді.

#### **Талдау қорытындысы бойынша жалпы ұсынымдар:**

1. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс жүйесін дамытуды жалғастыру және оның практикалық бағыттылығын күшейту.
2. Ішкі жоспарлар мен регламенттерде көзделген сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-шаралардың орындалуына бақылауды күшейту.
3. Кадрлық рәсімдерді, біліктілік комиссиясының шешімдерін, қызметкерлерге хабарламаларды және келісу комиссиясының материалдарын толық құжаттауды қамтамасыз ету.
4. Персоналды қабылдау кезінде кандидаттарды бағалаудың міндетті стандартталған нысандарын енгізу.
5. Кадрлық, медициналық, ұйымдастырушылық және материалдық жауапты шешімдер қабылдау кезінде ықтимал мүдделер қақтығысына мониторингті күшейту.
6. Бөлімше басшыларының бағынысты қызметкерлер нақты орындайтын жұмыс туралы мәліметтердің дұрыстығы үшін дербес жауапкершілігін қамтамасыз ету.
7. Медициналық құжаттаманы жүргізуге, рецептілерді ресімдеуге, уақытша еңбекке жарамсыздық сараптамасына және МАЖ/КМАЖ жүйелеріне мәліметтер енгізуге бақылауды күшейту.
8. Тәртіптік практиканы, азаматтардың өтініштерін және қайталанатын бұзушылықтарды тоқсан сайын талдау.
9. Тағайындаулардың, диагностикалық зерттеулерге жолдамалардың және пациенттерді маршруттаудың негізділігіне бақылауды күшейту.
10. Дәрілік заттардың өтінімнен бастап пациентке нақты босатылғанға дейінгі толық қадағаланушылығын қамтамасыз ету бойынша қосымша шаралар қабылдау.
11. Қымбат дәрілік препараттарды, рецептілерді, медициналық жазбаларды, өтінімдерді және дәрілік заттардың нақты босатылуын тексеруді қамтитын дәрілік қамтамасыз етуге тұрақты комплаенс-аудит енгізу.

12. Жауапты тұлғалардың кіруі мен шығуын тіркей отырып, дәріхана үй-жайларына шектеулі қол жеткізу режимінің сақталуын қамтамасыз ету.

13. Қызметкерлерге сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнама, қызметтік әдеп, мүдделер қақтығысы, медициналық құжаттама және дәрілік қамтамасыз ету мәселелері бойынша қосымша оқыту ұйымдастыру.

14. Сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне жағдай жасайтын бұзушылықтар үшін тәртіптік жауапкершіліктің бұлтартпастығын қамтамасыз ету.

15. Ішкі процестерді цифрландыруды, оның ішінде құжаттарды электрондық сақтауды, есеп айырысу парақтарын жеткізуді және кадрлық, медициналық және дәрілік процестерді автоматтандырылған бақылауды дамыту.

### **Жалпы қорытынды:**

Астана қаласы әкімдігінің «№4 қалалық емхана» ШЖҚ МКК сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл және сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс жүйесі жұмыс істейтін ұйым болып табылады. Негізгі басқарушылық және ұйымдастырушылық процестер жалпы регламенттелген және заңнама талаптарына сәйкес жүзеге асырылады.

Сонымен бірге, ішкі талдау Кәсіпорын қызметінің жекелеген бағыттары бақылауды күшейтуді талап ететінін көрсетті, ең алдымен кадрлық рәсімдер, біліктілік комиссиясының қызметі, мүдделер қақтығысын реттеу, тәртіптік практика, медициналық құжаттаманы жүргізу және дәрілік қамтамасыз ету.

Анықталған бұзушылықтар мен кемшіліктер көп жағдайда ұйымдастырушылық, тәртіптік, регламенттік және бақылау сипатында. Алайда жекелеген бағыттар бойынша, әсіресе дәрілік қамтамасыз ету бөлігінде, қосымша ден қою шараларын қабылдауды, қызметтік тексерулер жүргізуді, комплаенс-бақылауды күшейтуді және лауазымды тұлғалардың дербес жауапкершілігін бекітуді талап ететін айтарлықтай сыбайлас жемқорлық тәуекелдері анықталды.

Талдау қорытындысы бойынша Кәсіпорынға сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің алдын алу, ішкі процестердің ашықтығын арттыру, орындалуын бақылауды күшейту және сыбайлас жемқорлыққа төзбеушіліктің тұрақты мәдениетін қалыптастыру бойынша жүйелі жұмысты жалғастыру қажет.

**Жұмыс тобының төрағасы**

**Альжанова Г.А.**

**Жұмыс тобының мүшелері:**

**Ешмухамбетова Д.К.**

**Умралиева У.Д.**

**Ойларова Т.**

**Аносова Л.Б.**

2026 жылғы 30 маусым

**Таныстым:**

**Астана қаласы әкімдігінің  
«№4 қалалық емхана» ШЖҚ МКК**

**директоры**

**Шаймерденов С.А.**

